

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU  
MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

SONJA POLANEC

**VAŽNOST IZRAVNOG UGOVORA IZMEĐU DAVATELJA  
HOTELSKIH ULOGA I IZRAVNIH KORISNIKA**

ZAVRŠNI RAD

ČAKOVEC, 2015.

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU

MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

SONJA POLANEC

**VAŽNOST IZRAVNOG UGOVORA IZMEĐU DAVATELJA  
HOTELSKIH USLUGA I IZRAVNIH KORISNIKA**

ZAVRŠNI RAD

**Mentor:**

Ljerka Bogdan, predavač

ČAKOVEC, 2015.

Izjavljujem da sam ovaj završni rad izradila samostalno, svojim znanjem i uz pomoć  
navedene literature.

Zahvala:

*Zahvaljujem se prije svega profesorici koja je prihvatila temu mojeg rada te svim ostalim profesorima koji su mi pružili znanje o ekonomiji u turizmu.*

*Zahvaljujem roditeljima koji su mi omogućili studiranje i bili mi potpora u svemu.*

*Zahvaljujem i djelatnici Spa & Sport Resorta Sveti Martin koja mi je dala primjere turističkih ugovora.*

## SADRŽAJ:

SAŽETAK .....	1
1. UVOD .....	2
Predmet i cilj rada.....	2
Izvori podataka .....	2
2. TURISTIČKI UGOVORI.....	3
2.1. Skupine turističkih ugovora.....	3
2.2. Primjena posebnih uzanci u ugostiteljstvu .....	4
2.3. Sklapanje ugovora .....	4
2.4. Definicija i okvir analize ugovora .....	5
2.5. Opća utemeljenja za ugovore i za njihovu provedbu .....	6
2.6. Nepotpunost ugovora.....	7
2.7. Tumačenje ugovora .....	8
2.8. Odštetne mjere zbog povrede ugovora .....	8
2.9. Ponovni pregovori oko ugovora .....	8
3.UGOVORI IZMEĐU DAVATELJA TURISTIČKIH USLUGA I IZRAVNIH KORISNIKA .....	9
3.1.1.Pojam i sklapanje ugovora.....	9
3.1.2. Prava i obveze suugovaratelja .....	12
3.1.3. Obveze ugostitelja .....	13
3.1.4. Obveze gosta.....	17

3.1.5. Prestanak ugovora.....	20
Primjer 1. Izravni ugovor o hotelskim uslugama .....	21
3.2. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića .....	29
Primjer 2. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića .....	32
3.3. Ugovor o ugostiteljskoj ostavi.....	37
Primjer 3. Ugovor o ugostiteljskoj ostavi.....	37
3.4. Ugovor o uslugama kampiranja.....	39
Primjer 4. Ugovor o kampiranju.....	41
3.5. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima.....	46
Primjer 5. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima.....	47
4. VAŽNOST UGOVORA.....	51
4.1. Obostrani pristanak.....	51
4.2. Ponuda i prihvrat.....	51
5. ZAKLJUČAK.....	52
I. Knjige.....	53
II. Literatura preuzeta s internetskih stranica .....	53
III. Primjeri ugovora .....	53

## SAŽETAK

*Tema ovog rada je važnost izravnih ugovora između davatelja turističkih usluga i izravnih korisnika. U radu su obrađeni turistički ugovori, a poslije svakog obrađenog ugovora nalazi se primjer tog ugovora iz Spa & Sport Resorta Sveti Martin. Rad je koncipiran u 5 cjelina: uvod, turistički ugovori, ugovori između davatelja turističkih ugovora i izravnih korisnika, važnost ugovora i zaključak, a svaka cjelina ima nekoliko podnaslova.*

*Bez turističkog ugovora nema pravnovaljano izdanog smještaja za turiste te je ugovor potreban da bi se pravilno pružale ugostiteljske usluge. Rast turističke potrošnje dovodi do promjene u vrstama turizma, kvalitetnije turističke usluge, povećanje trajanja putovanja te kvalitetnijeg odmora. Turističke agencije ostvaruju poslovni odnos kontaktirajući s turističkom ponudom i turističkom potražnjom. Agencije skupini turista daju ponudu određenog ugostiteljskog objekta, a turisti odlučuju gdje će i kada boraviti. Kada turist putuje sam ili s obitelji, sam bira gdje će prenoćiti i sklopiti ugovor s davateljem turističke ponude.*

*Na kraju rada ističe se važnost izravnih turističkih ugovora. Potpisivanjem turističkih ugovora dobiva se smještaj i akcesorne usluge u određenom ugostiteljskom objektu, s unaprijed određenom duljinom trajanja odmora te obvezom plaćanja nakon korištenja usluga. Ugostitelj i gost najvažniji su subjekti kod sklapanja ugovora te bez pristanka istih ugovor ne može biti sklopljen. Turizam je vodeća svjetska industrija koja raste i razvija se iz dana u dan. Sve veći broj destinacija, akcesornih usluga, kultura i kulturnih spomenika dovodi do većeg broja turističkih ponuda čime se nastoje zadovoljiti potrebe turista. Ipak, najvažnije je da se turist u ugostiteljskom objektu i u turističkoj destinaciji odmori, osjeća sigurno i zadovolji vlastite potrebe za boravkom u prirodi, zabavom i upoznavanjem kulture turističke destinacije.*

**KLJUČNE RIJEČI:** ugostitelj, gost, ugovor, ugostiteljski objekt, ponuda, cijena

## 1. UVOD

U današnje vrijeme čovjek živi u zajednici ljudi s kojima ima određene odnose. Ti odnosi su specijalizirani, a jedan od njih je i odnos između čovjeka i izvanodmicilne okoline stvoren radi odmora, zabave, rekreacije, opuštanja i upoznavanja novih kultura, znamenitosti i okolice, a kojeg zovemo turizam. Sve što se nalazi oko nas je dio turizma, pa tako i putničke agencije pomoću kojih lakše pronalazimo turističke destinacije. Turist želi upoznati nova odredišta, kulture, lokalnu zajednicu mjesta koje posjećuje, uživati u prirodi i zelenilu, naći svoj mir i psihički se odmoriti od prenatrpane svakodnevice.

**Pravno gledano, u turizmu nailazimo na različite ugovore u kojima gost jamči da će platiti cijenu za pružene usluge, a ugostitelj jamči da će gostu za tu cijenu pružiti smještaj te miran, siguran i ugodan odmor.** U te ugovore spadaju: izravni ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, ugovor o kampiranju i ugovor o smještaju u turističim apartmanima.

### **Predmet i cilj rada**

Predmet ovog rada jest pobliže objasniti turističke ugovore, načine i razloge sklapanja ugovora te subjekte koji sklapaju iste. Ljudi danas puno putuju i ako tijekom putovanja prenoće u mjestu različitom od njihovog boravišta, postaju turisti. Da bi ostvarili noćenje trebaju sklopiti ugovor s davateljem turističkih usluga u kojem garantiraju da će platiti cijenu smještaja i prikladno se ponašati tijekom boravka u njihovom objektu. Cilj ovoga rada jest objasniti koja sva prava imaju gosti prije i nakon potpisivanja ugovora te kako se davatelji ugostiteljskih usluga trebaju ponašati prema gostima. Ukratko, želi se istaknuti važnost sklapanja turističkih ugovora i njihovih temeljnih formi.

### **Izvori podataka**

U radu će se koristiti stručna literatura vezana uz turističke ugovore, Posebne uzance u ugostiteljstvu izdane u Narodnim novinama (NN 16/1995), primjeri turističkih ugovora iz Spa & Sport Resorta Sveti Martin.

## 2. TURISTIČKI UGOVORI

U masovnom turizmu sve su važniji subjekti koji se pojavljuju između turista i davatelja usluge, kao što su zastupnici, posrednici, agenti, organizatori i druge osobe koje se bave poslovima koordinacije. Turističke agencije izravno obavljaju turističke usluge u svoje ime i za svoj račun što sve nalazi temelje u obvezno – pravnim ugovorima. Zakonodavci djelomično uređuju međusobne odnose u pružanju usluge, tj. ugovore u turizmu; zbog čega je poslovni svijet primoran sam nalaziti rješenja pomoću kojih u obliku uzanci, općih uvjeta, standardnih ugovora, i poštujući etiku (moral) gradi autonomno pravo.

### 2.1. Skupine turističkih ugovora

Turistički ugovori su pravni poslovi kojima se uređuju međusobni odnosi u pružanju usluga u turizmu. Možemo ih svrstati u tri temeljne skupine :

1. Ugovori između davatelja usluga i izravnih korisnika turističkih usluga. U te ugovore spadaju izravni ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, ugovor o uslugama kampiranja i ugovor o smještaju u turističkim apartmanima.
2. Ugovori između putničke agencije i izravnog korisnika usluga. To su posrednički ugovori o putovanju i ugovor o organiziranju putovanja.
3. Ugovori između davatelja usluga (kampa, hotela, restorana) i putničke agencije. Tu nalazimo: agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (tzv. ugovor o alatmanu), ugovor o zakupu (najmu) ugostiteljskog objekta i ugovor o zastupanju između hotelskog zastupnika i hotelijera.

Sve tri skupine ugovora spadaju u turističke ugovore jer imaju isti sadržaj tj. sadrže turističku uslugu. Osim navedenih skupina turističkih ugovora, turističko gospodarstvo sklapa i druge ugovore trgovačkog i građanskog prava koji nisu specijalizirani samo za turističke organizacije. To su npr. ugovori koje sklapa hotel s



trgovačkom organizacijom, ugovor o najmu broda s brodarskom organizacijom, ugovor o djelu s nekom fizičkom osobom itd.

## **2.2. Primjena posebnih uzanci u ugostiteljstvu**

U posebne uzance u ugostiteljstvu spadaju sistematizirani poslovni običaji za šest ugovora: izravni ugovor o hotelskim uslugama, alotmanski ugovor, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, ugovor o uslugama kampiranja i ugovor o uslugama prehrane i točenja pića. Posebne uzance u ugostiteljstvu izdane su od strane Hrvatske gospodarske komore u Narodnim novinama broj 16/1995.

Kada su oba subjekta ugovora o ugostiteljskim uslugama subjekti trgovačkog prava, onda se na njihov ugovor primjenjuju Posebne uzance u ugostiteljstvu, ako ih obje strane nisu isključile u ugovoru. Nisu li jedna ili obje strane subjekti trgovačkog prava, primjena se posebnih uzanci ne pretpostavlja i one se primjenjuju samo ako su ih strane ugovorile ili ako iz okolnosti proizlazi da su htjele njihovu primjenu. Kada strane na bilo koji način ugovore njihovu primjenu, nema dvojbe o primjeni uzanci. Tako npr. kućnim redom ugostitelj može utvrditi primjenu Posebnih uzanci (uzanca 43), s tim da kućni red stoji na predviđenome mjestu, a gost se toj primjeni ne protivi.<sup>1</sup>

## **2.3. Sklapanje ugovora**

Ugovor se smatra sklopljenim kada je valjan i kada se zna vrijeme provedbe. Propis o sklapanju ugovora odnosi se na lakoću kojom strane koje sklapaju ugovor mogu utvrditi hoće li ugovori biti valjani. Prva činjenica je da strane mogu sklopiti ugovore i odmah znati da će se njihovi ugovori provoditi, te će moći bez odgađanja steći koristi od provođenja aktivnosti koje povećavaju vrijednost (npr. zapošljavanje radnika). Drugo, strane mogu izbjeći sklapanje ugovora ne davanjem znaka sporazuma koji bi doveo do priznanja ugovora te se upustiti u potragu za partnerima kako bi tražili informacije o mogućim ugovorima i voditi pregovore o njima.

---

<sup>1</sup> Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, V.Gorenc, V.Šmid, N.: op. cit., str. 10

Tijekom sklapanja ugovora jedna od strana može biti pod prisilom ili u žurbi. Ako ugovor nije priznat zbog prisile ili hitnosti dolazi do dviju društveno korisnih i jedne štetne posljedice. Društveno nepoželjan trud neće se trošiti kako bi neke osobe postavile u problematičnu situaciju (zbog prisile ili žurbe) zbog koje bi bile dovedene do sklapanja ugovora po uvjetima povoljnim za osobe koje su postavile taj zahtjev. Strane će dobiti oblik implicitnog osiguranja zbog toga što moraju platiti visoke cijene ako se nađu u situaciji žurbe. Poticaji mogućih ugovornih strana bit će oslabljeni zbog onih koji su se našli u teškim prilikama.

Tijekom sklapanja ugovora bitna stavka su i informacije koje potencijalne strane iznose u ugovoru. Što se više informacija otkrije, to je bolja međusobna povezanost i usklađenost partnera.

## 2.4. Definicija i okvir analize ugovora

Pod definicijom ugovora smatraju se akcije koje imenovane strane trebaju poduzeti u različitim vremenima. Te se akcije općenito odnose na provedbu usluga, isporuku robe i isplatu novca, a uvjeti uključuju prošle radnje strana, poruke koje oni šalju i sl. **Ugovor je potpun kada uključuje sve izričite stavke i posjeduje sve moguće uvjete koji se mogu dogoditi između dviju strana.** Ugovor je nepotpun ako nije potpuno specificiran, dakle ako ne sadržava sve moguće uvjete koji se razmatraju. Za takav se ugovor kaže da ima „rupe“. **Ugovor je obostrano koristan ako se ne može modificirati kako bi se povećala očekivana korist jedne od dviju strana tj. kako bi jedna strana imala veće koristi na štetu druge i obratno.**

Općenito se tumači da ugovore provodi sud koji je država ovlastila. Osim državnog suda ugovore provodi tijelo za donošenje odluka unutar trgovačkog društva, trgovinska udruga i dr. Sudovi djeluju samo kada su obje strane suglasne u provedbi ugovora preko suda. Osnovne funkcije sudova su: utvrđivanje valjanosti ugovora, tumačenje ugovora, povreda ugovora, proglašenje ugovora ništetnim, odbijanje provedbe ugovora.

Cilj svakog ugovora je maksimalizirano društveno blagostanje. Sudovi djeluju na unapređenju dobrobiti ugovornih strana.

## 2.5. Opća utemeljenja za ugovore i za njihovu provedbu

Temeljno pitanje o ugovorima glasi: *Zašto strane uopće žele sklopiti ugovor, to jest zašto bi htjele raditi zajedničke planove?*

**Prvi razlog za sklapanje ugovora je taj da žele buduću priskrbu roba i usluga.** Dakle, jedna strana želi robu koju joj druga strana u budućnosti može priskrbiti što dovodi do obostrane poželjnosti ugovora. Ako postoji dobro organizirano robno tržište, ugovor nije potreban jer će strana koja priželjkuje robu biti zadovoljena na licu mjesta. Iz navedenog možemo zaključiti da se ugovori sklapaju za robe i usluge koje su po mjeri ili specijalizirane, a ne za one koje su lako dostupne na tržištu.

**Drugi razlog za sklapanje ugovora je obostrano korisna preraspodjela ili dijeljenje rizika, a glavni primjer je ugovor o osiguranju.** U njemu osiguranici neskloni riziku plaćaju premije, dok ih rizično-neutralni osiguravatelji osiguravaju od rizika. Još jedan primjer jest i ugovor o podjeli ukupne dobiti.

Treći razlog odnosi se na razlike u mišljenju u vezi s budućim događanjima koji su usko vezana uz ugovor. Kod transakcija vrijednosnica ili trajnih dobara događa se da kupac i prodavatelj imaju različita mišljenja o njihovim budućim cijenama i sl.

Četvrti razlog uključuje mijenjanje vremena potrošnje. Kada ugovorne strane nešto posuđuju, one prave obostrano korisne sporazume kojima mijenjaju svoje vremenske obrasce potrošnje.

Postoje tri odgovora koja objašnjavaju zašto je poželjna sudska provedba kod sklapanja ugovora. Prvi je taj da bi, bez sudske provedbe ugovora svaka strana mogla prisvojiti sredstva koja su bila isplaćena prije ispunjenja ugovora što bi ugovor učinilo neprovedivim. To znači da bi zajmoprimci mogli zadržati to što su posudili i ne bi bili prisiljeni vratiti zajmove ili bi osiguravatelji mogli zadržati premije i ne bi morali pokriti gubitke te bi samim time provedba ugovora postala nemoguća bez sudske provedbe.

Sudska provedba ugovora je poželjna ako jedna od strana ne bi isporučila obećanu robu ili izvršila obećanu uslugu. Strana koja je obećala robu može reći da je nastala neka bolja prilika ili da su se troškovi povećali više od očekivanog.

Treći odgovor za sudsku provedbu je taj da se bez nje ne može unaprijed odrediti cijena robe te se može reći da dolazi do zastoja u određivanju cijene. Primjer toga je to da prodavač može precijeniti robu koju prodaje, dok kupac može smatrati da ta roba vrijedi manje. Tu dolazi do sudske provedbe ugovora kojom se unaprijed dogovara realna cijena robe tako da nijedna strana ne bude oštećena.

## 2.6. Nepotpunost ugovora

Znatna nepotpunost ugovora jedan je od vrlo važnih aspekata ugovorne prakse. **Jedan od razloga nepotpunosti ugovora odnosi se na napor i trošak predviđanja mogućih problema, pregovaranje o njihovom rješavanju, a zatim i opisivanje tih problema na adekvatan način.** Strane obično neće uključiti posebne odredbe za događaje koji su gotovo nemogući jer će očekivani gubitak zbog tih vrsta iznimki biti mali, dok će s druge strane morati snositi trošak za uključivanje tih događaja u ugovor. Drugi razlog za nepotpunost ugovora odnosi se na naredni trošak provođenja odredbi iz ugovora. Ako je dovoljno velik trošak pružanja dokaza na sudu da se neka slučajnost dogodila, tada se neće isplatiti uključiti odredbu o toj slučajnosti u ugovor. Treći razlog je taj da sudovi ne mogu provjeriti neke posebnosti (npr. da izvođača boli trbuh) ili neke varijable (npr. razinu truda izvođača ili tehničke poteškoće u proizvodnji i sl.). Ako su strane tu posebnost unijele u ugovor, jedna od strana bi uzrokovala probleme podnošenjem tužbe zbog toga. Takav ugovor je sudski neprovediv jer sud ne može provjeriti istinitost događaja. Četvrti čimbenik koji objašnjava nepotpunost ugovora je taj da očekivane posljedice nepotpunosti možda ne bi bile vrlo štetne za ugovorne strane.<sup>2</sup> Ako jedna od strana povrijedi drugu stranu, ona mora platiti povredu ugovora. **Kad se sklapa ugovor bitna je obostrana korist i da nijedna strana nije povrijeđena.**

---

<sup>2</sup> Temelji ekonomske analize prava, S. Shavell, str. 300

## 2.7. Tumačenje ugovora

Ponekad strane ostavljaju ugovore nepotpunima te se javljaju pitanja o tumačenju ugovora od strane sudova. Prednost ispravnog tumačenja ugovora je posredna – strane mogu izostaviti izričite odredbe iz ugovora i tako uštedjeti troškove pravljenja nacрта ugovora i pregovaranja oko njega.

## 2.8. Odštetne mjere zbog povrede ugovora

Pravilo koje regulira što povreditelj treba platiti može primijeniti sud ili ga ugovorne strane mogu unaprijed odrediti te se u tom slučaju odšteta naziva ugovorna kazna. Odštetne mjere na neki način prisiljavaju strane da ispunjavaju obaveze određene ugovorom, a ako to ne učine moraju platiti odštetu. Visoka odštetna kazna jak je poticaj stranama da strogo poštuju ugovor. Mogućnost plaćanja odštete rizik je za stranu koja bi možda bila navedena na povredu ugovora, a nesklona je prihvatanju rizika. Rizik može navesti strane na misao o smanjenju odštetnih mjera ili o izbjegavanju korištenja odšteta sklapanjem detaljnijih ugovora.

## 2.9. Ponovni pregovori oko ugovora

**Ako se ugovori ponovo razmatraju nakon što dolazi do teškoća, tada će se ispuniti svaki put kada je to obostrano korisno unatoč nepotpunosti ugovora.** Općenito, bez obzira na stupanj nepotpunosti ugovora i rješenje za povredu, ponovni pregovori dovode do ispunjenja upravo onda kada je određen obostrano željen i potpuno određen ugovor. Ponovni pregovori smanjuju rizik za strane koje ga plaćaju, ali i povećavaju nesigurnost u pogledu iznosa koji će jedna od strana platiti kada se ugovori ponovno sklope jer iznos nije unaprijed određen.

### **3.UGOVORI IZMEĐU DAVATELJA TURISTIČKIH USLUGA I IZRAVNIH KORISNIKA**

**Smatra se da su stranke sklopile ugovor o ugostiteljskim uslugama ako su se na bilo koji način sporazumjele o bitnim sastojcima ugovora, a to su odredbe o vrsti i opsegu usluga, cijeni i vremenu korištenja usluga.** Sklapanje ugovora o ugostiteljskim uslugama ne podliježe određenom obliku, osim ako zakonom ili voljom stranaka nije drukčije određeno. Za ugovor koji nije sklopljen u pisanom obliku svaka stranka može zahtijevati od druge stranke pismenu potvrdu koja sadrži cijenu usluge. **Nije li drugačije ugovoreno, smatra se da je ugovorena ona cijena koja vrijedi u ugostiteljskom objektu na početku korištenja usluge i koja je objavljena na način određen propisima i uzancama.**<sup>3</sup>

#### **3.1.Izravni ugovor o hotelskim uslugama**

Sve veći razvoj turističkog prometa i putovanja turista pridonio je težnji za čvršćim pravnim uobličenjem ugovora kako bi se preko prava i obveza stranaka postigla veća pravna sigurnost ugovornih stranaka. Na taj način dolazimo do izdavanja Posebnih uzanci u ugostiteljstvu (1963. i 1983. godine) koje su se naširoko primjenjivane u turizmu što je pridonijelo ujednačavanju osnovnih pravnih pitanja koja se postavljaju kod ugovora o hotelskim uslugama. **Oblikovani i utvrđeni poslovni običaji pronašli su svoj viši pravni izraz u novim Posebnim uzancama u ugostiteljstvu te ugovoru o hotelskim uslugama posvećuju polovicu svojih pravila.**

##### **3.1.1.Pojam i sklapanje ugovora**

**Davatelj usluge (ugostitelj) se obvezuje da će ugovorom o hotelskim uslugama pružiti gostu privremeni smještaj i njemu akcesorne (dopunske) ugostiteljske usluge, brinuti o njegovoj osobi i imovini, a gost se obvezuje da će za to platiti naknadu.** U toj definiciji sadržana je cjelokupna struktura ugovora i stoga čini ključ za

---

<sup>3</sup> Hrvatska gospodarska komora, Narodne novine br. 66/91 i 73/91 utvrđene na sjednici održanoj 16.veljače 1995., str. 1

razumijevanje i ostalih pravila posvećenih ugovoru.<sup>4</sup> U stručnoj literaturi mogu se naći dva naziva kojima se upućuje na ovaj ugovor, a to su: „ugovor o pansionu“ i „ugovor o uslugama smještaja ili pansiona“. Ugovor o hotelskim uslugama prema Posebnim uzancama u ugostiteljstvu ima 3 inačice: izravni ugovor o hotelskim uslugama, agencijski ugovor o hotelskim uslugama i ugovor o alotmanu. U ovom radu detaljnije će biti obrađen samo izravni ugovor o hotelskim uslugama, tj. onaj u kojem su ugovorne strane ugostitelj i gost (uz. 8).

**Gost i ugostitelj su subjekti ugovora o hotelskim uslugama.** Gost može biti svaka fizička osoba koja koristi smještaj i druge akcesorne usluge bez obzira na to je li sama zaključila ugovor ili je za nju to učinila neka druga fizička ili pravna osoba. Ugostitelj je svaka osoba koja se ovlašteno bavi pružanjem usluga smještaja i njemu akcesornih usluga. Uz hotel to je i hotelsko naselje, aparthotel, apartmansko naselje, motel, pansion, kuća za odmor, odmaralište, prenoćište i dr.

**Da bi ugovor o hotelskim uslugama nastao i bio valjan, gost i ugostitelj moraju postići sporazum o bitnim elementima ugovora: smještaju, trajanju njegova korištenja i cijeni (uz. 4).**

Pružanje smještaja je osnovna obveza ugostitelja i može se pojaviti u obliku uporabe sobe s doručkom ili bez njega ili u sastavu pansiona ili polupansiona gdje se uz smještaj gostu pružaju i usluge prehrane. Sam oblik ugostiteljskih usluga smještaja i prehrane određen je brojem soba, količinom i vrstom hrane, brojem kreveta, ali i brojem i vrstom akcesornih usluga (npr. smještaj životinja, parkirno mjesto, pogled na more, balkon, klimatizacija i sl.)

**Cijena je novčana naknada koju gost duguje ugostitelju za pružene ugostiteljske usluge, a to je i njegova osnovna obveza iz ugovora o hotelskim uslugama.** Strane sporazumno utvrđuju cijenu i to u vrijeme zaključenja ugovora, osim ako visina cijene nije posebno ugovorena. **Smatra se da je ugovorena cijena ona koja vrijedi u ugostiteljskom objektu u trenutku kada je gost započeo korištenje usluga, a**

---

<sup>4</sup> V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, N: op.cit., str.12

**objavljene su u cjeniku ili kućnom redu ugostitelja (uz.6).** Ugostitelj je dužan istaknuti cijenu smještaja, pansiona ili polupansiona, u sobi koju gost koristi.<sup>5</sup> Uvid u cjenik usluga prehrane i pića te drugih ugostiteljskih usluga mora biti dostupan gostu. Ugovor o hotelskim uslugama može biti sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme. Ugovor je zaključen na određeno ako gost i ugostitelj u trenutku zaključenja ugovora odrede njegovo trajanje (uz.15). Ugovor je zaključen na neodređeno vrijeme ako strane ne ugovore vrijeme trajanja ugovora i korištenja ugostiteljskih usluga. Takav ugovor smatra se zaključenim na jedan dan, a ugovorne strane mogu ga prešutno produžiti (relocatio tacita). Ugovor je prešutno produžen za sljedeći dan ako gost i ugostitelj nisu priopćili do podne svoju namjeru da ne žele produžiti ugovor. Dakle, ugovor na neodređeno vrijeme zaključuje se po načelu dan-po-dan. Ugovor se automatski produžava sve dok jedna strana ne otkáže ugovor.

Ugovor o hotelskim uslugama sklopljen je kad gost i ugostitelj postignu suglasnost o bitnim elementima ugovora (uz. 4). Ako su strane prisutne, ugovor je zaključen kada ugostitelj prihvati postavljeni zahtjev gosta za pružanjem usluga smještaja, pansiona ili polupansiona (uz. 8. st.1). **Iz pravilnika „kućnog reda“ gost i ugostitelj usuglašavaju se o ostalim elementima ugovora (cijena, vrijeme trajanja, uvjeti korištenja usluga i sl.), a iz ugovora se dogovaraju o smještaju.** Gost mora biti dobro upoznat s „kućnim redom“ smještaja u kojem želi boraviti. Po Posebnim uzancama u ugostiteljstvu gost se upoznao i „suglasio s kućnim redom“ koji je „istaknut na vidnom mjestu na recepciji ugostiteljskog objekta“ u trenutku kad je „preuzeo sobu u kojoj je dobio smještaj“ (uz. 40. st.4).

Danas je u ugostiteljstvu redovita pojava sklapanja ugovora o hotelskim uslugama između nenazočnih osoba. Zahtjev za rezervaciju i potvrdu rezervacije gost i ugostitelj mogu priopćiti pismom, e-poštom, telefonom ili na bilo koji drugi način. Da bi otklonio mogućí nespornazum ugostitelj može zahtijevati od gosta da mu u procesu sklapanja ugovora zahtjev za rezervaciju potvrdi pismeno, telefaksom, e-poštom ili drugim sredstvima priopćavanja (uz. 9). Na svaki primljeni zahtjev ugostitelj je dužan odgovoriti odmah, no kad mu to dopušta vrijeme početka korištenja zatraženih

---

<sup>5</sup> Čl. 10. T. 5, Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, NN 48/95



ugostiteljskih usluga može odgovoriti i kasnije, ali najkasnije 3 dana od primitka upita za rezervaciju (uz.10).

Sklapanjem ugovora o hotelskim uslugama na osnovi rezervacije ugostitelj ne može biti siguran da će se gost i koristiti ugovorenim uslugama, a još manje da će ugostitelju nadoknaditi štetu koju će prouzročiti svojim nedolaskom ili neopravdanim odustajanjem od ugovora. **Da bi smanjio rizik neplaćanja, ugostitelj može zatražiti od gosta sklapanje ugovora prethodnim plaćanjem novčane svote.** U tom je slučaju ugovor sklopljen kad gost plati svoj smještaj unaprijed. Uobičajena visina svote za plaćanje unaprijed ne bi smjela prelaziti visinu cijene naručenih usluga predviđenih za jedan dan u rezerviranom ugostiteljskom objektu. Uplaćena svota je dio cijene koja se uračunava u konačnu cijenu pruženih usluga.

**Ugostitelj je dužan sklopiti ugovor o hotelskim uslugama i pružiti usluge smještaja, pansiona ili polupansiona i druge akcesorne usluge svakom gostu ako ima slobodnih kapaciteta u ugostiteljskom objektu (uz.12).** Ugostitelj može odbiti sklapanje ugovora s gostom koji nije u mogućnosti platiti ili ako iz ponašanja gosta proizlazi da nije voljan platiti cijenu. U zakonodavstvu, u propisima posvećenim ugostiteljstvu, izričito se zabranjuje odbijanje zaključivanja ugovora s gostom s obzirom na njegovu rasnu, vjersku, nacionalnu ili etičku pripadnost (Španjolska, Kanada itd.). Prema Zakonu o prebivalištu i boravištu građana (NN 34/95) ugostitelj je dužan voditi evidenciju i prijaviti boravak gostiju.

### 3.1.2. Prava i obveze suugovaratelja

**Na temelju ugovora o hotelskim uslugama gost stječe pravo: 1. uporabe prostorija koje su određene za smještaj i pravo korištenja pripadajućih usluga, a ako je ugovoren pansion ili polupansion i odgovarajućih obroka; 2. korištenja svim uređajima, zajedničkim prostorijama i uslugama službi što su u tom objektu i drugim pripadnim objektima i prostorima namijenjene gostima.<sup>6</sup>**

---

<sup>6</sup> Posebne uzance u ugostiteljstvu, str. 2

Ugostitelj će ugovorenog dana staviti gostu na raspolaganje prostorije određene za smještaj i pružiti mu druge ugovorene ugostiteljske usluge. Sobu predviđenu za smještaj ugostitelj je dužan gostu staviti na raspolaganje čim bude pospremljena, najkasnije do 15 sati, a nakon toga kada se gost prijavi.<sup>7</sup>

Ako gost zatraži da zauzme sobu ujutro na dan dolaska, ugostitelj može zahtijevati naplatu smještaja za proteklu noć. Ako gost upotrijebi sobu između šest i osamnaest sati za dnevni odmor u trajanju do osam sati, ugostitelj mora naplatiti smještaj po nižoj cijeni, ovisno o trajanju usluge, a cijena ne smije biti veća od 50 posto redovne cijene smještaja.

### 3.1.3. Obveze ugostitelja

**Osnovne obveze ugostitelja su: a) da pruži gostu smještaj, b) da pruži gostu akcesorne usluge, c) da se brine o osobi gosta, d) da čuva stvari gosta.**

Ugostitelj je obvezan staviti gostu na raspolaganje prostorije za smještaj (sobu, apartman itd.) u ugovoreno vrijeme (uz. 19). U trenutku predaje ključeva soba mora biti pripremljena za prijem gosta (uz. 23). Soba je pripremljena za prijem ako sadrži standardni namještaj, ispravne uređaje za svjetlo, vodu i grijanje. Soba mora biti očišćena, kreveti moraju imati čistu posteljinu i sl. Za vrijeme trajanja ugovora ugostitelj mora održavati sobu čistom i u stanju koje omogućava udobnu uporabu. Ugostitelj je dužan provoditi i nužne popravke pazeći da pritom ne remeti mir gosta. Pojave li se nedostaci u korištenju sobe, a navedeni su u ugovoru, gost može zatražiti nižu cijenu smještaja, zamjenu prostorija u kojoj boravi, uklanjanje nedostataka ili krajnje, raskid ugovora. Ako je ugovorena točno specificirana soba (s balkonom, pogledom na more i dr.) ugostitelj je dužan smjestiti gosta u sobu ugovorenih svojstava.

Povreda obveze pružanja ugovorenog smještaja u ugovorenom objektu se događa ako na predviđeni dan dolaska gosta ugostitelj svojom krivnjom ne bude u stanju pružiti mu ugovoreni smještaj i to najčešće zato jer je tu sobu već rezervirao nekom drugom gostu. Ako se to dogodi, ugostitelj je dužan platiti gostu štetu (troškove prijevoza,

---

<sup>7</sup> Posebne uzance u ugostiteljstvu, str. 2

transfera i povećane troškove smještaja u drugi ugostiteljski objekt). Izgubljenju dobit i moralnu naknadu štete zbog propuštenog godišnjeg odmora u hrvatskom se pravu gostu ne dosuđuje. Ako ugostitelj smjesti gosta u ugostiteljski objekt iste ili više kategorije na ugovorenom lokalitetu, neće odgovarati gostu za naknadu štete.

Gost koji je došao u ugostiteljsku objekt radi korištenja ugovorenih usluga, dužan je prijaviti se osobi određenoj za prihvata gostiju na recepciji gdje dobiva ključeve smještaja. Predajom ključeva gost dobiva na raspolaganje prostor za smještaj te sve uređaje u ugostiteljskom objektu (npr. dizala, telefon, računalo i dr.), zajedničke prostorije (sale, bazen, blagavaonice, bar) i usluge u službi u ugostiteljskom objektu (usluge recepcije, garaže, praonice i sl.). Kada je predmet ugovora pansion ili polupansion, usluge prehrane i pića moraju se pružiti u ugovorenim, odnosno naručenim količinama, jela moraju biti pripremljena prema pravilima kulinarske profesije i kvalitetom i količinom biti u skladu sa zahtjevima standarda za pojedine vrste jela. Ako gost smatra da obrok ne odgovara standardu „po kvaliteti, sadržaju i količini“, može odbiti primiti takve usluge bez obveze plaćanja, a može zahtijevati da mu se donese obrok u skladu s narudžbom i standardom (uz. 138).

Sadržaj ugovora o hotelskim uslugama uključuje i brojne akcesorne usluge koje čine boravak gosta udobnijim. Vrsta i broj usluga ovisi prema vrsti i kategoriji ugostiteljskog objekta i sadržaju konkretnog ugovora. Akcesorne usluge imaju za svoj pravni izvor poslovne običaje nastale u ugostiteljstvu, kućni red ugostitelja (uz. 43). i Posebne uzance u ugostiteljstvu. **Ugostitelj treba omogućiti gostu uporabu ugostiteljskog objekta, svih njegovih uređaja i zajedničkih prostorija (uz. 19).** Pritom su neke usluge notorno (npr. davanje sapuna, vode, ručnika, kupaonice, grijanja, pranja rublja itd.), a druge su izraz modernog vremena (npr. upotreba telefona, interneta, televizora, bazena, sportskih terena, garaža, posebnih restauracija i sl.). Ugostitelj je obavezan u objektu najviše kategorije prenositi prtljagu gosta kod dolaska i kod odlaska. Za vrijeme trajanja ugovora ugostitelj je dužan omogućiti gostu nesmetanu uporabu ugovorenih usluga i poduzeti mjere koje osiguravaju gostu red, tišinu, mir i pomoć. Dnevnu službu pomoći obavljaju recepcionari, portiri, poslužitelji u dizalu i sl. Za noćno dežurstvo ugostitelj određuje minimalan broj osoblja koje obavlja službu čuvanja i koje je na raspolaganju gostu u slučaju da zatreba pomoć (npr. vratar, recepcionar). Ugostitelj je

odgovoran za propuste svog osoblja, kao i za vlastite, ali i za radnje trećih osoba koje ometaju gosta u mirnoj i uobičajenoj uporabi usluga u ugostiteljskom objektu i uopće sprječava u uživanju, miru i udobnosti, a koje može računati s obzirom na kategoriju ugostiteljskog objekta (uz. 25).

**Od ugostitelja se očekuje da bude gostoljubiv i susretljiv te da prema gostu bude ljubazan i vodi brigu o njemu.** Ugostitelj je dužan besplatno dati gostu informacije vezane za prostor, smještaj i izvršenje drugih ugovorenih usluga koje mu pruža (npr. restoran). Na recepciji ugostiteljskog objekta gost može dobiti šire informacije o turističkim znamenitostima mjesta, o voznim redovima, sportskim, zabavnim i kulturnim događajima, adrese važnijih ustanova i kulturno – povijesnih spomenika, informacije o deviznom tečaju, izletima, telefonskim brojevima, ukratko, o svemu što mu boravak u tom turističkom mjestu može učiniti sadržajnijim i bogatijim. Ugostitelj je dužan probuditi gosta, ukoliko gost to zahtijeva. Ako ugostitelj ne probudi gosta u dogovoreno vrijeme, odgovoran je za običnu štetu koju gost pretrpi (uz. 27.).

Sve pošiljke koje stignu gostu u ugostiteljski objekt ugostitelj je dužan predati gostu. U te se pošiljke ubrajaju: brzojav, pismo, paketi, telefonske poruke i sl. Sve stvari koje gost zaboravi u objektu ugostitelj mu je dužan vratiti u najkraćem mogućem vremenu. Ako gost već napusti objekt, ugostitelj ga je dužan kontaktirati o zaboravljenim stvarima i dogovoriti način dostave istih. Troškove dostave zaboravljenih stvari snosi gost. Ako se zaboravljene stvari ne mogu dostaviti jer gost nije poslao upute o dostavi, ugostitelj je dužan čuvati pronađene stvari godinu dana. Nakon tog vremena dužan je predati te stvari tijelu uprave odgovornom za izgubljene stvari (uz. 50).

Obveza brige o osobi gosta nalazi se u ugovoru zbog potrebe zaštite osobe gosta kako bi se time stvorili neophodni preduvjeti za korištenje ugostiteljskih usluga. Ona proizlazi iz svrhe ugovora o hotelskim uslugama i traži da kod pružanja usluge smještaja i drugih ugostiteljskih usluga ponajprije mora biti zaštićen fizički integritet gosta. Usluge koje gost prima ne smiju biti izvor opasnosti za njegov psihički i fizički integritet. To bi bilo protivno ugovoru koji nalaže ugostitelju da gosta koji mu se povjerava okruži pažnjom i da mu pruži sigurnost i udobnost kako to iziskuje gostoprimstvo. Ugostitelj je odgovoran za rizik gosta, odnosno odgovara da su soba i

zajednički dijelovi ugostiteljskog objekta pogodni za stanovanje, bezopasni i zdravi. Kada gost oboli u ugostiteljskom objektu ugostitelj je dužan, na trošak gosta, pozvati liječnika. Utvrdi li liječnik da gost boluje od neke zarazne bolesti, ugostitelj je ovlašten raskinuti ugovor o hotelskim uslugama z gostom, ali je po raskidu ugovora obavezan gostu pružiti pažnju, brinuti se o njemu i pružiti mu svu potrebnu pomoć. Ovisno o vrsti bolesti ugostitelj će smjestiti gosta u bolnicu, obavijestiti o tome njegovu rodbinu, komisijski popisati i brinuti se o stvarima gosta do najbolje medicinske ustanove i sl. (uz. 47). Ako gost umre u ugostiteljskom objektu, ugostitelj je dužan odmah, bez odlaganja, o tome obavijestiti obitelj, rodbinu umrloga i mjerodavna tijela (medicinsku ustanovu čiji liječnik utvrđuje smrt, policijsku postaju i matični ured).

Među posebne vrste ugovora Zakon o obveznim odnosima uvrstio je ugostiteljsku ostavu, institut kojim je utvrđena odgovornost ugostitelja za stvari gosta. U čl. 724. st. 1. postavljeno je pravilo po kojem ugostitelj objektivno odgovara za nestanak ili oštećenje stvari koje su gosti donijeli u njihove objekte.<sup>8</sup> U tom je članku odgovornost za donesene stvari ograničena do maksimalne fiksne svote. Donesene stvari gosta su ponajprije sve pokretne stvari koje je gost, koji raspolaže smještajem, donio u prostorije u kojima ugostitelj pruža ugostiteljske usluge, bez obzira na to je li gost njihov vlasnik ili samo posjednik. Status „donesenih“ imaju i stvari gosta nad kojima ugostitelj ili njegovi ljudi preuzimaju nadzor, bilo da je to u ugostiteljskom objektu ili izvan njega. Automobil također spada u donesene stvari gosta. Međutim, pravni pisci ističu da ne bi bilo pravično lišiti ugostitelja brige i skrbi o najvrijednijem dijelu gostove imovine. Manji broj zakona izričito ubraja automobil u donesene stvari gosta, a jedan od njih je i Zakon o obveznim odnosima. Naša sudska praksa smatra da je automobil „donesena stvar“ ako je smješten na površini nad kojom ugostitelj ima nadzor i koja je sastavni dio ugostiteljskog objekta (dvorište, parkiralište). Automobil u garaži i na čuvanom parkiralištu ugostitelja je stvar „predana“ na čuvanje za koju ugostitelj u slučaju nestanka ili oštećenja odgovara neograničeno. Za stvari predane na čuvanje ugostitelj je dužan izdati gostu pismenu potvrdu, a ako se stvari čuvaju u posebnim sefovima, dužan mu je predati i ključ sefa (uz. 55). Ugostitelj je ovlašten pregledati stvari koje gost

---

<sup>8</sup> V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, N: op. cit., str: 22, 23

predaje na čuvanje, a radi veće sigurnosti ovlašten je zatražiti od gosta da ih preda u zaključanom ili zapečaćenom omotu (uz. 54).

Ugostitelj je obvezan primiti na čuvanje stvari koje je gost donio u ugostiteljski objekt i koje gost želi predati na posebno čuvanje. Osobito je obvezan primiti u ostavu: novac, vrijednosne papire i druge vrijedne stvari gosta (npr. nakit i druge dragocjenosti, skupocjene videokamere i sl.). Ako nema prikladnih prostorija za čuvanje dragocijenih i vrijednih stvari, ugostitelj može opravdano odbiti primanje stvari gosta na čuvanje.

### 3.1.4. Obveze gosta

**Iz ugovora o hotelskim uslugama osnovne obveze gosta su: a) da rabi prostorije za smještaj i akcesorne usluge ugostitelja u skladu s kućnim redom, poslovnim običajima i uzancama, b) da plati ugostitelju cijenu tih usluga.**

Gost je obvezan ponašati se kao „dobar gost“ pri korištenju prostorija za smještaj i zajedničkih prostorija u ugostiteljskom objektu, što znači da svojim ponašanjem ne smije remetiti tišinu, red ili na bilo koji način ometati druge goste u normalnom i uobičajenom korištenju ugostiteljskih usluga. Tako gost u sobi i zajedničkim prostorijama može koristiti: radioaparatus, televizor, gramofon, kasetofon i sl., ali ako njihova uporaba remeti red i mir ostalih gostiju, ugostitelj ju može zabraniti (uz. 44).

**Općenito, ako gost svojim ponašanjem ometa boravak drugih gostiju, ugostitelj, uz zahtjev za naknadu štete, može gostu priopćiti i raskid ugovora (uz. 59).** Gost je obvezan koristiti smještajni prostor pažnjom „dobrog domaćina“ i shodno njegovoj namjeni, a sobe može uporabiti za svoj smještaj i za smještaj osoba označenih u ugovoru (uz. 29); na noćenje u sobu ne može dovoditi druge osobe. Gost ne može mijenjati namjenu smještajnog prostora i pretvoriti ga u poslovni prostor, jedino ako nije drugačije ugovoreno. Jednako tako gost ne smije koristiti sobu za pripremanje hrane ili napitaka (uz. 29).

**Za vrijeme trajanja ugovora gost je obvezan čuvati stvari ugostitelja (uređaje, opremu i inventar u sobi i zajedničkim prostorijama) pažnjom „dobrog domaćina“ te je po prestanku ugovora obvezan predati prostorije za smještaj u stanju u kojemu ih je primio, ali nije odgovoran za pogoršanja koja su posljedica redovite**

**uporabe prostorije za smještaj.** Gost je odgovoran za svaku drugu štetu nanijetu inventaru, uređajima i opremi u ugostiteljskom objektu ako je šteta posljedica njegova ponašanja, osoba za koje odgovara (npr. djeca) ili osoba koje dovodi u prostorije za smještaj (uz.30). Gost u sobi ne može upotrebljavati električne aparate (radi grijanja ili pripremanja hrane ili napitaka) ako to nije dopušteno kućnim redom (uz. 44). Gostu posebno nije dopušteno unositi u ugostiteljski objekt lako zapaljivi i eksplozivni materijal ili pak materijal s jakim i neugodnim mirisom (uz. 46). Ako sporazumom nije tako određeno, gost ne smije dovoditi životinje u ugostiteljski objekt. Ugostitelj je ovlašten za držanje životinja naplatiti posebnu cijenu te je gost odgovoran za svaku štetu koju životinje prouzroče ugostitelju ili drugim gostima (uz. 45).

Također, gost je obvezan držati se pravila kućnog reda. Ako gost grubo krši odredbe kućnog reda, ugostitelj mu može priopćiti raskid ugovora i zatražiti plaćanje naknade štete (uz. 58).

**Osnovna obveza gosta je da ugostitelju plati za pružene ugostiteljske i akcesorne usluge. Ugostitelj naplaćuje cijene prema cjeniku ugostiteljskog objekta, uzimajući u obzir popuste i dodatke predviđene u cjeniku i uzancama (uz. 31).** U cijenu smještaja uračunate su usluge upotrebe bazena u ugostiteljskom objektu, plaže i dječjih igrališta, bez obzira na to služi li se gost njima ili ne (uz. 31). Ugostitelj gostu posebno naplaćuje: upotrebu telefona, teleprintera, telefaksa i sl., boravišnu pristojbu i premiju njegova osiguranja (uz. 32). Ako je ugovorena upotreba jednog kreveta u dvokrevetnoj sobi, gost dužuje povećanu cijenu, ali ne veću od 75 posto cijene dvokrevetne sobe, a ako je ugovorena jednokrevetna soba, a ugostitelj smješta gosta u dvokrevetnu ili trokrevetnu sobu, gost dužuje samo cijenu jednokrevetne sobe, s tim da ugostitelj bez pristanka gosta ne smije izdati ostale krevete drugim gostima (uz. 37). Ako gost pristane na izdavanje sobe drugim gostima tijekom njegove odsutnosti, neće dugovati naknadu za smještaj ugostitelju (uz. 38).

Ako je ugovoren pansion, cijena se računa od prvog obroka kojim je gost poslužen nakon njegova dolaska. Obroci kojima gost nije poslužen poslužit će se, prema njegovoj želji, na dan odlaska (uz. 14). Cijena pansiona ne umanjuje se za cijenu obroka koje gost nije iskoristio ili nije pravodobno otkazao. Ako gost ugovorene usluge skрати na

manje od tri dana ili ih ugovori na manje od tri dana, cijena pansiona ili polupansiona uvećava se za 20 posto (uz. 14). Gost koji je ugovorio pansion ili polupansion može otkazati pojedine obroke, s tim da se otkazani ili neiskorišteni obroci neće uračunati u cijenu ako su otkazani pravodobno i ako za njih u zamjenu nisu uzeti lunch-paketi (uz. 39).

Ugostitelji odobravaju gostima i popuste za pojedine usluge. Uobičajeno je da se za djecu do 2 godine koja dijele krevet s roditeljima ili pratiocem ne naplaćuje smještaj. Cijena smještaja za djecu od 2 do 7 godina koja dijele krevet s roditeljima ili pratiocem smanjuje se za 70 posto. Ako djeca do 7 godina rabe u sobi roditelja poseban, pomoćni krevet, usluga smještaja smanjuje se za 30 posto. Posumnja li se u dob djeteta, roditelji ili pratioci dužni su dokazati ju vjerodostojnim ispravama (uz. 36). Pojedininim vrstama gostiju ugostitelj može odrediti poseban popust ili nižu cijenu od objavljene (sportski klubovi, učenici, hodočasnici, umirovljenici i sl.).

**Ugostitelj naplaćuje račun gostu odmah nakon pružene usluge smještaja.** Iznimno, usluge smještaja ili pansiona naplaćuju se svakih 7 dana (uz. 40). Račun mora biti specificiran prema pruženim uslugama. Ako gost ne namiri cijenu smještaja i ostalih ugostiteljskih usluga ili ne plati štetu zbog neiskorištene ugostiteljske usluge, ugostitelj će radi osiguranja tako nastalih potraživanja zadržati stvari koje je gost unio u ugostiteljski objekt (čl. 728. ZOO-a; uz. 41). Pravom zadržavanja može se koristiti samo ugostitelj koji pruža usluge smještaja, a njima stječe pravo zadržati stvari gosta do potpunog podmirenja svojih potraživanja, a zadržane stvari su pokretne stvari koje je gost unio u ugostiteljski objekt. Ugostitelj ne može zadržati isprave gosta – osobnu iskaznicu, putovnicu; slike, pisma i stvari koje imaju osobni karakter niti stvari koje nemaju imovinsku vrijednost te zbog toga ne mogu biti izložene prodaji. Zadržane stvari ugostitelj je obvezan vratiti gostu ako mu gost ili neka treća osoba plati odgovarajuće osiguranje (uz. 42). Ako se zadržavanje stvari pokaže neuspješnim, ugostitelj je ovlašten naplatiti svoje potraživanje iz vrijednosti gosta, tj. naplatu je ugostitelj dužan izvršiti na isti način kao i založni vjerovnik (čl. 980. ZOO-a) i uz. 42). Smatra se da je ugostitelj pravodobno obavijestio gosta ako od dana otpreme preporučene obavijesti na adresu gosta prođe 15 dana za one obavijesti koje su poslane u europske države, a 30 dana u izvaneuropske države.



### 3.1.5. Prestanak ugovora

**Ugovor o hotelskim uslugama može prestati kao i svaki obvezni ugovor; sporazumom stranka, smrću ugovornika, poništenjem i raskidom.** Ugovor o hotelskim uslugama sklopljen na neodređeno vrijeme može prestati svakog dana čim ugostitelj ili goste priopće jedan drugome do podneva (12 sati) otkaz ugovora.

Temeljem ugovora koji je sklopljen na osnovi rezervacije gost je dužan u ugovoreno vrijeme koristiti usluge smještaja, pansiona ili polupansiona. Ako gost ne koristi ugovorene usluge duuguje ugostitelju naknadu štete, osim ako mu pravodobno ne priopći raskid ugovora. Otkaz ugovora je pravodoban kada je priopćen ugostitelju: 1. do 12 sati prvog dana, kad je ugovorena usluga smještaja do 2 dana, 2. dva dana prije početka korištenja usluge, kad je ugovorena usluga smještaja od 3 do 7 dana, 3. sedam dana prije početka korištenja usluge kad je ugovoren smještaj duži od 7 dana ili je riječ o sezonskom hotelu u sezoni (uz. 16).

Ugovor o hotelskim uslugama sklopljen na određeno vrijeme prestaje istekom roka, ali se može raskinuti i za vrijeme trajanja. Da bi bio raskinut prije, otkaz mora biti priopćen unutar rokova opisanih u uzanci 16. Ako je ugovoren pansion ili polupansion, gost može otkazati samo pojedine obroke u pansionu i, kad to zahtijeva, ugostitelj je dužan osigurati obrok suhe hrane tzv. lunch-paket odgovarajuće vrijednosti i kvalitete. Ugostitelj ne može otkazati ugovor o hotelskim uslugama koji je sklopljen na temelju rezervacije, tj. na određeno vrijeme. Ugostitelj je dužan zadržati sobu gostu do 18 sati onog dana koji je označen u ugovoru za početak uporabe smještaja i ako ne dobije nikakvu obavijest gosta, a ne dočeka ga ni nakon 18 sati, smatra se da gost neće koristiti sobu i ugostitelj njom može slobodno raspolagati. Kad ugostitelj raspolaže sobom i izda je drugom gostu, nema pravo na naknadu štete za neiskorištene rezervirane usluge (uz. 18).

Ugovor o hotelskim uslugama može prestati i raskidom koji drugoj strani može priopćiti ugostitelj ili gost. Ugostitelj može priopćiti raskid ugovora:

- a) gostu koji grubo krši kućni red i uzance te svojim ponašanjem ometa boravak drugih gostiju u ugostiteljskom objektu; ugostitelj ima pravo zatražiti od gosta i naknadu štete
- b) gostu koji ne plati račun za pružene ugostiteljske usluge nakon 7 dana boravka
- c) gostu koji se razboli od opasne infektivne bolesti, opasne za druge goste ugostiteljskog objekta.

S druge strane, i gost može, uz zahtjev za naknadu štete, obavijestiti ugostitelja da želi raskid ugovora ako ugostitelj ne ispunjava obveze koje su navedene u ugovoru, a posebno kad grubo krši odredbe kućnog reda i uzance kojima je reguliran sklopljeni ugovor (npr. ako ugostitelj ne održava sobu čistom, ne popravlja namještaj, ne mijenja posteljinu i sl.)

Sam ugovor o hotelskim uslugama spada u trajne ugovore čije izvršenje traje duži vremenski period, unutar kojeg mogu nastati izvjesne okolnosti koje gost i ugostitelj ne mogu predvidjeti, izbjeći niti otkloniti, a koje nisu postojale u trenutku zaključenja ugovora (npr. bolest gosta, smrt u obitelji, požar koji je gostu uništio kuću, gubitak radnog mjesta i dr.). U tim slučajevima gost može odustati od ugovora, ali mora bez odlaganja priopćiti ugostitelju raskid ugovora zajedno s obrazloženim razlozima. Ako gost ugostitelju pravodobno ne priopći raskid ugovora, duguje mu naknadu štete.

**Nakon prestanka ugovora, gost je dužan napustiti sobu do vremena određenog kućnim redom, a ako vrijeme nije određeno kućnim redom onda je to 13 sati (uz. 15). Ako strane nisu ugovorile drugačije, zadržavanje gosta u sobi preko tih rokova povlači obvezu plaćanja sobe još za jedan dan (uz 15. st. 4).**

### **Primjer 1. Izravni ugovor o hotelskim uslugama**

**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA**, Rooseveltov trg 2, 10000 ZAGREB,

OIB: \_\_\_\_\_ koga zastupa \_\_\_\_\_(u daljnjem

tekstu: **HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA**)

**SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN**, Toplice Sveti Martin d.d., OIB  
37324171729, kojeg zastupa Thomas Temmel, generalni direktor (u daljnjem tekst **SPA  
& SPORT RESORT SVETI MARTIN**)

sporazumno zaključuju 08.01.2013. sljedeći

## **U G O V O R O S U R A D N J I**

### **HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA**

**i**

### **SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN**

#### **Članak 1.**

Predmet ovog Ugovora je ostvarenje obostranog poslovnog interesa ugovornih strana utvrđivanjem međusobnih prava i obveza temeljem kojih SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN postaje smještajna jedinica sudionika eventa koje održava HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA.

#### **Članak 2.**

Ugovor se sklapa za razdoblje boravka od 07. veljače 2013. do 08. veljače 2013. godine.

#### **Članak 3.**

Temeljem ovog ugovora HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA se obvezuje u SPA & SPORT RESORTU SVETI MARTIN tijekom navedenog perioda ostvariti korištenje min 50 noćenja, usluge noćenje s doručkom u terminu od 07.-08.02.2013. Navedenih 50 pansiona izvršiti će se u sljedećem terminu i kapacitetima, prema sljedećim cijenama:

Termin:

07.02. – 08.02.2013.

Smještajni kapaciteti u Apartmanima Regina 4\*:

- prema pojedinačnim rezervacijama, min 5 apartmana		
<b>APARTMANI REGINA 4*</b>	<b>TIP APARTMANA :</b>	<b>NOCENJE S DORUCKOM / CIJENA PO OSOBI I DANU</b>
Mali apartman	Jednokrevetni	<b>388,00 kn</b>
Mali apartman	Dvokrevetni	<b>228,50 kn</b>
Veliki apartman	Četverokrevetni	<b>188,75 kn</b>
Nadopлата za pansionu večeru u restoranu Mira		<b>99,00 kn</b>
Boravišna pristojba / po osobi i noćenju		<b>7,00 kn</b>
<b>CIJENA UKLJUČUJE:</b>		
<p>Besplatno parkiralište. Neograničeno korištenje svih bazena termalnog kupališta s hidromasažnim mlaznicama temperature od 29 do 36 C; noćno kupanje petkom i subotom do 00h. Animacija, aquaerobic.</p> <p><i>PDV (10%) uključen u navedene cijene noćenja s doručkom, polupansiona i punog pansiona.</i></p>		

**Gore navedene cijene za apartmanski smještaj uključuju:**

\*Neograničeno korištenje svih bazena termalnog kompleksa Resorta (termalni bazen s hidromasažnim mlaznicama temperature od 29 do 36 C, ostali unutarnji i vanjski bazeni, tobogani, 4 whirlpoola, pećina, razni vodeni efekti)

\*Aqua aerobic i igre na bazenima; noćno kupanje petkom i subotom

\* Besplatni wireless internet u obližnjem pub-u Potkova

\*Osigurano parkiralište

\*Pripremu putovanja i mogućnost organizacije izleta

Termin:
07.02. – 08.02.2013.
Smještajni kapaciteti u hotelu Spa Golfer 4*:
- prema pojedinačnim rezervacijama, min 60 soba (1/1 ili 1/2)

<b>SPA GOLFER HOTEL 4*</b>	<b>TIP SOBE:</b>	<b>NOCENJE S DORUCKOM / CIJENA PO OSOBI I NOĆENJU</b>
Standard soba	Dvokrevetna	<b>372,00 kn</b>
Nadoplata za SINGLE USE (na cijenu dvokrevetne sobe)	Jednokrevetna	<b>112,50 kn</b>
Nadoplata za pansionu večeru u restoranu Mira		<b>99,00 kn</b>
Nadoplata za executive sobu (terasa) / po osobi i noćenju		<b>50,00 kn</b>
Nadoplata za suite / po osobi i noćenju		<b>160,00 kn</b>
Boravišna pristojba / po osobi i noćenju		<b>7,00 kn</b>
<b>CIJENA UKLJUČUJE:</b>		
Besplatno parkiralište. Neograničeno korištenje svih bazena termalnog kupališta s		

hidromasažnim mlaznicama temperature od 29 do 36 °C; noćno kupanje petkom i subotom do 00h. Animacija, aquaaerobic, korištenje sauna i hotelskog bazena, papuče i ogrtač u sobi, besplatan wireless internet.

*PDV (10%) uključen u navedene cijene noćenja s doručkom, polupansiona i punog pansiona.*

**Gore navedene cijene za hotelski smještaj uključuju:**

- \*Korištenje fitness teretane 1 h dnevno
- \*Neograničeno korištenje svih bazena Resorta (termalni bazen s hidromasažnim mlaznicama temperature od 29 do 36 °C, ostali unutarnji i vanjski bazeni, tobogani, 4 whirlpoola, pećina, razni vodeni efekti)
- \* Neograničeno korištenje svijeta sauni (6 vrsta sauni)
- \*Aqua aerobic i igre na bazenima; noćno kupanje petkom i subotom
- \* Besplatni wireless internet u cijelome hotelu
- \* Ogrtač i papuče u sobi
- \*Osigurano parkiralište
- \*Pripremu putovanja i mogućnost organizacije izleta

**Članak 4.**

HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA se obvezuje da će svi sudionici eventa „USKLADIVANJE VOZNIH REDOVA HGK – 2013“ SPA & SPORT RESORTU SVETI MARTIN dostaviti smještajne rezervacije imenom i prezimenom minimalno 30 dana prije dolaska skupine gostiju, te da će podmiriti troškove eventualno nastale štete u smještajnim kapacitetima.

Kontakt osoba za rezervacije će biti: Zadravec Katja, predstavnik za domaće i strano tržište, 040 315 916 ili 099 245 9216, te također info centar SPA & SPORT RESORTA SVETI MARTIN na broj telefona 040 371 111. HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA se obvezuje da će podmiriti troškove korištenja kongresne dvorane, te također 3x coffe break-a prema niže navedenim cijenama, kao i smještaja za odbor od cca 01 osoba.

NAJAM KONGRESNE DVORANE	CIJENA
Kongresna dvorana Mura 1 + 2 cijelodnevno korištenje (školski postav) za 2 dana	<b>3.000,00 kn</b>

SPECIFIKACIJA AUDIO / VIDEO OPREME:	
MURA 1+2+3	PRIJENOSNE KOMPONENTE
2x Projektor Optoma EP776	4x platno za projektor 200cm
2x Platno Grandview Cyber mot. 250cm (4:3)	4x projektor
Interaktivni monitor PI770	2x Logitech Wireless Presenter R400
Dokument kamera AverVison CP300	7x flipchart
Konferencijska kamera Canon VB-C50i	4x bežični mikrofoni
DVDHDD snimač Sony RDR-HX780	3x headset mikrofoni
Touch- AV kontrolna jedinica i ST- 7600C wireless	2x slikarska staka
MS 520 Kontrolna jedinica+RC 62G daljinski	4x visoka staka za mikrofoni
3x Pojačalo RCF UP 1123	2x mali stalak za mikrofoni
	2x laptop

18x RCF PL/80 zvučnik	2x govornica
2x PR 4092 Predpojačalo	
DFX 6 Mikser	
Tapco Mikser Blend 6	
Wireless Internet	

### **Ponuda coffe breakova**

Coffe breakovi će biti ostvareni prema niže navedenom:

80 x coffe break 1 po 28,00 kuna po osobi

60x coffe break 1 po 28,00 kuna po osobi

40x coffe break 1 po 28,00 kuna po osobi

**UKUPNO: 180x coffe break po cijeni od 28,00 kuna / 5040,00 kuna**

### **Članak 5.**

Rezervacija smještajnih i ostalih usluga SPA & SPORT RESORTA SVETI MARTIN potvrđena je uplatom fakture na slijedeći način: prilikom rezervacije kako bi bila valjana uplaćuje se depozit od 30% ugovorene usluge. U slučaju neplaćanja depozita SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN nije dužan držati rezervaciju smještajne jedinice. U slučaju potvrđene rezervacije, a nedolaska sudionika eventa „USKLADIVANJE VOZNIH REDOVA HGK – 2013“ SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN ima pravo na zadržavanje uplaćenog depozita, tj. nije dužan vratiti uplaćena sredstva zbog razloga „NO SHOW-a“.

U situaciji raskida potvrđene ponude i cijelog eventa, naručitelj je dužan hotelu platiti troškove raskida dogovora u slučaju:



1. U slučaju otkazivanja rezervacije više od 90 dana prije predviđenog dolaska: ugovor će biti poništen bez kazne.
  2. U slučaju otkazivanja rezervacije od 90 - 60 dana prije predviđenog dolaska: 20% od ugovorene vrijednosti će biti naplaćeno.
  3. U slučaju otkazivanja rezervacije 59-30 dana prije predviđenog dolaska : 30% od ugovorene vrijednosti će biti naplaćeno (cijeli polog će biti zadržan kao naknada za otkazivanje rezervacije).
  4. U slučaju otkazivanja rezervacije 29-15 dana prije predviđenog dolaska: 60% od ugovorene vrijednosti će biti naplaćeno.
  5. U slučaju otkazivanja rezervacije 14-7 dana prije predviđenog dolaska: 85% od ugovorene vrijednosti će biti naplaćeno.
  6. U slučaju otkazivanja rezervacije manje od 7 dana prije predviđenog dolaska: 100% od ugovorene vrijednosti će biti naplaćeno.
- U slučaju smanjenja grupe / soba biti će naplaćeni postotci navedeni gore u točkama 2-6.

#### **Članak 6.**

Ugovor se smatra zaključenim od trenutka potpisivanja od strane ovlaštenih predstavnika ugovornih strana.

Ugovorne strane su suglasne da osim obveza preuzetih ovim Ugovorom, nemaju međusobno nikakvih obveza niti potraživanja s naslova ovog pravnog posla.

Ugovorne strane će čuvati poslovne tajne u svezi ovog Ugovora strogo povjerljivim od trećih osoba za vrijeme trajanja kao i nakon prestanka važenja ovog Ugovora.

Ugovorne strane će osigurati da se njihovi namještenici upoznaju sa prethodno navedenim obvezama.

Ovlašteni predstavnici ugovornih strana su ovaj ugovor pročitale, razumjele njegov sadržaj te ga u znak prihvata i potvrde slobodne volje potpisuju i ovjeravaju žigom.

### **Članak 7.**

Ugovorne strane suglasne su da će moguće sporove iz ovog Ugovora rješavati sporazumno, a u suprotnom se podvrgavaju nadležnosti Suda u Varaždinu.

### **Članak 8.**

Ugovor je sastavljen u 4 (četiri) primjerka, po 2 (dva) za svaku ugovornu stranu.

HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA

SPA & SPORT RESORT  
SVETI MARTIN

\_\_\_\_\_  
Generalni direktor

Thomas Temmel

Generalni direktor

### **3.2. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića**

Naš zakon ugostiteljsku djelatnost i objekte u kojima se ona obavlja dijeli na: pružanje usluga smještaja u objektima za smještaj, djelatnost pripremanja hrane i pružanja usluga hrane i pripremanje i usluživanje pića i napitaka. Među ugostiteljske objekte za prehranu i usluživanje pića spadaju: 1. restorani, 2. kantine i pripremnice, 3. barovi. Ugostiteljska djelatnost koja se tiče usluga prehrane i točenja pića uređuje se i mnogim propisima posvećenim zdravstvenom nadzoru namirnica i inspeksijskom nadzoru. Prema odgovornosti za stvari gosta izjednačeni su zakoni za ugostitelje koji pružaju smještaj i ugostitelje koji nude usluge prehrane i točenja pića (čl. 724. ZOO-a).

Gost očekuje od ugostitelja da mu donese naručeno jelo i piće po želji ili jelovniku te da isto bude servirano u razumnom vremenu. Također, gost očekuje da mu se na uporabu stavi prostor u kojem će konzumirati naručeno jelo i piće, čiste sanitarne uređaje, pravilno osvjetljenje te grijani prostor ako je to narudžba jela i pića u zimskom periodu.

**Prema Posebnim uzancama u ugostiteljstvu ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, između ugostitelja i izravnog gosta, zaključen je u trenutku kad ugostitelj prihvati osobnu narudžbu gosta (uz. 130. st. 1).** Na goste se u trenutku kad plaćaju račun usluge primjenjuje cijena iz jelovnika. Narudžba treba sadržavati vrstu usluge koju gost traži, opseg, količinu i vrijeme uporabe (uz. 4; iz 131. st. 1), a vrsta usluge se odnosi na kompletan obrok ili pojedino jelo (npr. predjelo, juha, glavno jelo, salata, voće, desert i sl.) i piće (vino, sokovi, aperitiv, kava, čaj i sl.). Opseg usluge odnosi se na broj korisnika. Naručitelj usluga može biti gost, ali i bilo koja druga fizička ili pravna osoba koja se neće koristiti tim uslugama (npr. direktor koji naručuje poslovnu večeru, turistička agencija ručak za skupinu turista i dr.). Cijena kod rezervacije usluga je za skupinu korisnika niža od uobičajenih cijena iz cjenika ugostitelja (uz. 132. st. 3). Ugovor je zaključen kada ugostitelj prihvati rezervaciju i javi gostu da je smještaj rezerviran. Gost je dužan javiti ugostitelju približan broj gostiju, ako rezervira uslugu unaprijed, kako bi ugostitelj ostavio dovoljan broj stolova i mjesta. Uzanca 134. navodi da je ugostitelj dužan zaključiti ugovor o uslugama prehrane i točenja pića sa svakim gostom, ukoliko ima slobodnih mjesta u ugostiteljskom objektu. S druge strane ugostitelj može odbiti gosta čije ponašanje i stil odijevanja nisu u skladu s razinom ugostiteljskog objekta. Strogo je zabranjeno odbijanje zaključenja ugovora s gostom zbog njegove rasne, vjerske, etičke ili nacionalne pripadnosti. Zabranjuje se zaključivanje ugovora koji sadrži stavku posluživanja alkoholnih pića osobama mlađim od 18 godina i već pijanim osobama.

Osim usluge prehrane i točenja pića, ugostitelj može gostu ponuditi i akcesorne usluge, primjerice: uporaba telefona, garderobe, ulaznice za glazbeni ili zabavni program i dr. (uz. 137).

U hrvatskom pravu ugostitelj koji je sklopio ugovor o uslugama prehrane i točenja pića obvezan je brinuti se o osobi gosta, štititi ga te očuvati njegov fizički integritet tijekom trajanja usluge. Prilikom konzumiranja nezdrave hrane u ugostiteljskom objektu, ugostitelj snosi odgovornost za nastalu štetu, ali ako ugostitelj dokaže da je uložio dovoljno pažnje u izbor i pripremu rezervirane hrane, tada neće biti odgovoran.

Za primljene stvari na čuvanje ugostitelj izdaje gostu potvrdu ili garderobni broj, a ima i pravo pregledati stvari koje prima na čuvanje i odbiti prijam novca i vrijednih stvari (uz. 145). Ako su stvari koje su predane na čuvanje, vraćene oštećene ili nestale, odgovoran je ugostitelj neograničeno do pune vrijednosti njihova oštećenja.<sup>9</sup>

**Temeljem ugovora o uslugama prehrane i točenja pića gost je obvezan pristojno se ponašati i platiti cijenu usluge.** Za svaku štetu, nanesenu inventaru, namještaju i opremi u ugostiteljskom objektu odgovoran je gost, ako je to posljedica njegovog nepažljivog ponašanja, ali i osoba za koje gost odgovara (djeca).<sup>10</sup> Gostu koji se neprikladno ponaša, protivno običajima i uzancama, ugostitelj ima pravo odbiti pružanje usluga prehrane i točenja pića, a ako je već započeo usluživanje, može uskratiti daljnje usluživanje ili pak može takvoga gosta zamoliti da se udalji iz ugostiteljskog objekta (uz. 144. st. 3). U cijenu koju gost plaća nakon pružene usluge uključena je usluga, porez i naručena hrana i piće. Gost plaća račun u primjerenom roku nakon konzumacije jela i pića. Ugostitelj ne smije silom naplaćivati račun od gosta jer bi u suprotnom mogao izgubiti koncesiju za djelatnost koju obavlja.

**Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića prestaje kao i svaki drugi ugovor: smrću ugovornika, raskidom, poništenjem ili dogovorom stranaka.** Ugostitelju se može 12 sati prije početka korištenja usluge priopćiti da skupina gostiju neće koristiti rezervaciju te nije potrebno navesti razlog otkazivanja ugovora. Ako gost ugostitelju priopći raskid manje od 12 sati prije korištenja usluge, tada je gost dužnik 50 posto cijene ugovorene usluge (uz. 149). Ako se dogodi da se uslugama prehrane i točenja pića koristio veći broj ljudi nego je to bilo rezervacijom ugovoreno, smatra se da je ugovor voljom stranaka izmijenjen na broj gostiju koji se stvarno koristio uslugama (uz. 150).

---

<sup>9</sup> V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u tuizmu i ugostiteljstvu, N: op. cit., str. 46

<sup>10</sup> V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, N: op.cit., str. 48

**Primjer 2. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića**

**HRVATSKI KOŠARKAŠKI SAVEZ, Zagreb, Lipovečka 1/III, OIB  
89908799398 kojeg**

zastupa glavni tajnik Željko Drakišić (u daljnjem tekstu: HKS)

i

SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN, Toplice Sveti Martin d.d., OIB  
37324171729, kojeg zastupa Thomas Temmel, generalni direktor (u daljnjem tekst  
SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN)

sporazumno zaključuju 19.12.2012. g. u Zagrebu slijedeći

**U G O V O R O S U R A D N J I**

**Članak 1.**

Predmet ovog Ugovora je ostvarenje obostranog poslovnog interesa ugovornih strana utvrđivanjem međusobnih prava i obveza temeljem kojih SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN postaje spoznor Hrvatskog košarkaškog saveza i Hrvatskih košarkaških reprezentacija.

**Članak 2.**

Ugovor se sklapa za razdoblje od 01. siječnja 2013. do 31. prosinca 2013. Godine.

**Članak 3.**

Temeljem ovog ugovora HKS se obvezuje u SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN tijekom 2012. g. ostvariti korištenje 800 punih pansiona. Takvi pansioni će se iskoristiti u svrhu priprema hrvatskih košarkaških reprezentacija.

Jednu reprezentaciju čini 14 -16 igrača/ica, te 4-10 članova stručnog stožera.

Po svakoj grupi - reprezentaciji, SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN se obvezuje osigurati smještaj za trenera u jednokrevetnoj sobi/jednokrevetnom apartmanu na bazi punog pansiona gratis.

HOTEL 4*	CIJENA PUNOG PANSIONA PO OSOBI / NOĆENJU
Standard soba 2/2	584,00 kn
Standard soba 1/1	674,00 kn
Boravišna pristojba po osobi i noćenju	7,00 kn

Gore navedene cijene za hotelski smještaj uključuju:

- Sportsku dvorana 4-5 h dnevno po svakoj reprezentaciji
- Voće 30 dkg po osobi (sezonsko voće)
- Vodu za vrijeme treninga – (galon vode)
- Pranje dresova, 2 x dnevno
- Prostor za rekvizite u sportskoj dvorani
- Prostor za fizioterapeuta u sportskoj dvorani
- Besplatni wireless Internet u sobi i cijelom hotelu
- Besplatno parkiralište
- Korištenje fitness teretane 1 h dnevno
- Svijet sauna (6 vrsti sauna, Kneipp kupke, ledeni bunar) i hotelski bazen, neograničeno korištenje
- Neograničeno korištenje svih bazena Resorta (termalni bazen s hidromasažnim mlaznicama
- temperature od 29 do 36C, ostali unutarnji i vanjski bazeni, 4 whirlpoola, pećina, razni vodeni efekti)

\*Obroci se poslužuju: doručak, ručak i večera u restorau Mira (hotel)

APARTMANI 4*	CIJENA PUNOG PANSIONA PO OSOBI / NOĆENJU
Mali apartman 2/2	320,00 kn
Mali apartman 3/3 (jedna osoba na pomoćnom ležaju)	290,00 kn
Veliki apartman 4/4	280,00 kn
Boravišna pristojba / po osobi i noćenju	7,00 kn

Gore navedene cijene za apartmanski smještaj uključuju:

Sportsku dvoranu 4 - 5 h dnevno po svakoj reprezentaciji

Vodu za vrijeme treninga – (galon vode)

Voće 30 dkg po osobi (sezonsko voće)

Pranje dresova, 1 x dnevno

Prostor za rekvizite u sportskoj dvorani

Prostor za fizioterapeuta u sportskoj dvorani

Besplatni wireless Internet u apartmanima

Besplatno parkiralište

Korištenje fitness teretane 1 h dnevno

Neograničeno korištenje svih bazena Resorta (termalni bazen s hidromasažnim mlaznicama

temperature od 29 do 36 C, ostali unutarnji i vanjski bazeni, 4 whirlpoola, pećina, razni vodeni efekti

\*Obroci se poslužuju: doručak u restoranu Mira (hotel) ili restoranu Regina, ručak i večera u restoranu Vučkovec (klasično posluživanje) ili u restoranu Regina što će biti definirano prilikom dolaska grupe.

\*mijenjanje posteljine jednom na tjedan dana boravka

#### **Članak 4.**

Temeljem Članka 3. Ovog Ugovora SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN će HKS-u ispostavljati račune za ostvarene usluge u punom pansionu, a HKS će u iznosu 10% tako ispostavljenih računa ispostavljati račune SPA & SPORT RESORTU SVETI MARTIN za sponzorske pakete.

#### **Članak 5.**

HKS se obvezuje da će SPA & SPORT RESORTU SVETI MARTIN dostaviti smještajne rezervacije i termine treninga minimalno 7 dana prije dolaska skupine igrača/gostiju, te da će podmiriti troškove eventualno nastale štete u smještajnim kapacitetima.

#### **Članak 6.**

Rezervacija smještajnih i ostalih usluga SPA & SPORT RESORTA SVETI MARTIN potvrđena je uplatom fakture na sljedeći način: 30% od cjelokupnog iznosa prema predračunu prilikom rezervacije. Ostatak najkasnije 30 dana po izvršenoj usluzi.

U situaciji raskida potvrđene ponude, naručitelj je dužan hotelu platiti troškove raskida dogovora u slučaju: ako je dogovor u potpunosti raskinut na dan izvršenja usluge: 100 % ukupne cijene dogovorenih usluga tj. razlike, koja je nastala zbog smanjenja količine usluge; ako je dogovor u potpunosti raskinut od 7 do zaključno 1 dan prije početka usluge: 50 % od ukupne cijene dogovorenih usluga tj. razlike, koja je nastala zbog smanjenja količine usluga; ako je ugovor u potpunosti otkazan od 14 do zaključno 8 dana prije početka izvršenja usluge: 30 % od ukupne cijene ugovorenih usluga.

#### **Članak 7.**

Sponzorski paket uključuje:



1. postavljanje reklame SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN na jednu rotaciju dužine 30 m na uređaju ili LCD displeju duž igrališta na utakmicama u organizaciji HKS-a koje se igraju u Hrvatskoj, za koje je osiguran TV prijenos.

#### **Članak 8.**

SPA & SPORT RESORT SVETI MARTIN se obvezuju da će sav vlastiti promotivni materijal izraditi o svom trošku i dostaviti HKS-u na raspolaganje.

#### **Članak 9.**

Ugovor se smatra zaključenim od trenutka potpisivanja od strane ovlaštenih predstavnika ugovornih strana. Ugovorne strane su suglasne da osim obveza preuzetih ovim Ugovorom, nemaju međusobno nikakvih obveza niti potraživanja s naslova ovog pravnog posla. Ugovorne strane će čuvati poslovne tajne u svezi ovog Ugovora strogo povjerljivim od trećih osoba za vrijeme trajanja kao i nakon prestanka važenja ovog Ugovora. Ugovorne strane će osigurati da se njihovi namještenici upoznaju sa prethodno navedenim obvezama. Ovlašteni predstavnici ugovornih strana su ovaj ugovor pročitale, razumjele njegov sadržaj te ga u znak prihvata i potvrde slobodne volje potpisuju i ovjeravaju žigom.

#### **Članak 10.**

Ugovorne strane suglasne su da će moguće sporove iz ovog Ugovora rješavati sporazumno, a u suprotnom se podvrgavaju nadležnosti Suda u Zagrebu.

#### **Članak 11.**

Ugovor je sastavljen u 4 (četiri) primjerka, po 2 (dva) za svaku ugovornu stranu.

HRVATSKI KOŠARKAŠKI SAVEZ

SPA & SPORT RESORT SVETI  
MARTIN

Željko Drakšić

Thomas Temmel

Glavni tajnik HKS-a

Generalni direktor

### 3.3. Ugovor o ugostiteljskoj ostavi

Ugovor o ugostiteljskoj ostavi uvršten je među ugovore o ostavi od strane Zakona o obveznim odnosima, a ugostiteljska ostava je institut kojim je uređena odgovornost ugostitelja za donesene stvari gosta za vrijeme korištenja ugostiteljske usluge. Ugostitelj je odgovoran kada se dogodi nestanak ili oštećenje donesenih stvari gosta (čl. 724. st. 1. ZOO-a). U hrvatskom zakonu „donesene“ stvari su sve one koje su gosti donijeli (čl. 724. ZOO-a). **Stvarima koje su gosti donijeli smatraju se: a) stvari koje se nalaze u objektu za vrijeme kad gost raspolaže smještajem, b) stvari nad kojima ugostitelj ili osoba za koju on odgovara preuzima nadzor u ugostiteljskom objektu ili izvan njega u razumnom vremenu prije ili poslije vremena kad gost raspolaže smještajem (uz. 52).**

Ugostitelj je obavezan kao dobar domaćin poduzeti mjere potrebne da se donesene stvari gosta ne oštete ili nestanu, a to je i cilj ugovora o ugostiteljskoj ostavi. Međutim, za oštećenje stvari uzrokovanih poplavom ili požarom, ugostitelj neće biti odgovoran zbog toga što su takve situacije izvanredne te ih je teško ukloniti ili predvidjeti. Ugostitelj odgovara za stvari do određene vrijednosti te je dužan biti susretljiv prema gostu i preuzeti „na čuvanje“ stvari gosta (čl. 724. st. 3. ZOO-a). Također, ugostitelj može odbiti stvari gosta u slučaju da nema prostorije predviđene za čuvanje stvari gosta.

#### Primjer 3. Ugovor o ugostiteljskoj ostavi

(Čl. 737. – 743. ZOO)

Hotelsko poduzeće „Kamelija“ d.o.o. iz Živogošća, Mosorska br. 14, koje zastupa Hrvoje Grbić, direktor (u daljnjem tekstu: ugostitelj ostavoprimac)

i

Gospodin (gospođa) Elke Untermayer iz Frankfurta a/m, Fuchscholl 77, Njemačka (u daljnjem tekstu: ostavodavac gost)

Sklopili su

#### UGOVOR O UGOSTITELJSKOJ OSTAVI

### Članak 1.

Ovim ugovorom ugostitelj – ostavoprimac se obvezuje da primi od ostavodavca pokretne stvari, i to:

- zlatnu narukvicu sa brušenim dijamantima vrijedno 5.000 EUR
- 10 traveler čekova Dresdner bank od po 500,00 EUR svaki, koje je ovaj donio sa sobom u ugostiteljski objekt, te da iste čuva i vrati kad to ostavodavac zatraži.

### Članak 2.

Ugostitelj - ostavoprimac je dužan primiti gosta, osim navedenih stvari iz čl. 1. Ovog ugovora i ostale stvari za koje gost smatra da se trebaju čuvati po posebnom tretmanu.

Ugostitelj – ostavoprimac je dužan primiti od gosta i druge stvari na čuvanje, osim ako u svom objektu ne raspolaže prostorijom prikladnom za smještaj.

### Članak 3.

U slučaju kad ugostitelj – ostavoprimac odbije primiti od ostavodavca gosta stvar na čuvanje, duguje mu punu naknadu štete koju ostavodavac gost u takvom slučaju pretrpi.

### Članak 4.

Ugostitelj – ostavoprimac odgovara za nestanak stvari i njihovo oštećenje, najviše do iznosa od deset tisuća kuna.

Ugostitelj – ostavoprimac odgovara po kriteriju ograničene uzročne (objektivne) odgovornosti.

Ugostitelj se oslobađa odgovornosti ako dokaže da su stvari nestale, uništene ili oštećene okolnostima koje se nisu mogle izbjeći ili otkloniti, ponašanjem samog ostavodavca gosta ili ponašanjem osoba koje je on doveo ili koje su mu došle u posjet.

Ugostitelj – ostavoprimac odgovara i za punu naknadu štete, dakle i preko iznosa od deset tisuća kuna ako je ostavodavac gost predao stvar ugostitelju - ostavoprimalju na čuvanje, a šteta na stvari je nastala krivnjom ugostitelja - ostavoprimca ili osoba za koju on odgovara.

#### Članak 5.

Gost je dužan prijaviti nestanak ili oštećenje stvari čim za to dozna jer inače mora dokazati da je šteta nastala krivnjom ugostitelja – ostavoprimca ili osobe za koju on odgovara.

Ugovorni uglavci i objave istaknute u prostorijama ugostitelja kojima se isključuje, ograničuje ili uvjetuje njegova odgovornost za stvari koje su ostavodavci donijeli, nemaju nikakav pravni učinak.

#### Članak 6.

Ugostitelj – ostavoprimac ima pravo zadržati stvar koju je gost donio do potpune naplate naknade za smještaj i ostale usluge gosta.

#### Članak 7.

Moguće sporove između ugovornih strana iz ovog ugovora strane će pokušati riješiti sporazumno, no ukoliko u tome ne uspiju, tada je nadležan sud u \_\_\_\_\_ .

#### Članak 8.

U znak prihvata svih prava i obveza iz ovog ugovora , ugovorne strane ga vlastoručno potpisuju.

U \_\_\_\_\_ , dana \_\_\_\_\_ godine

Gost :

\_\_\_\_\_

Ugostitelj-ostavoprimac :

\_\_\_\_\_

### **3.4. Ugovor o uslugama kampiranja**

Kampiranje je danas dio masovnog turizma. Sve veći broj turista želi pobjeći od svakodnevne rutine te se posvetiti sebi, prirodi i ljudima. Kampiranje je najprije predviđeno za mladež, ali nalazimo i sve više turista starije dobi koji se upuštaju u tu avanturu. Kampovi su objekti za ugostiteljski smještaj.

**Ugovor o uslugama kampiranja je ugovor između gosta koja plaća cijenu i ugostitelja koji dopušta boravak na određenoj površini kampa i korištenje za to potrebnim uređajima i objektima.**

Ugostitelj mora odrediti dio površine kampa ili kamp jedinicu na kojoj gost može podignuti šator ili smjestiti prikolicu u kojoj će boraviti ili automobil. Gost očekuje da stvari koje predaje na čuvanje budu vraćene neoštećene. K tome, gost očekuje da mu na raspolaganje bude stavljen ograđeni kamp koji ima terene s opremom za sport, rekreaciju, restoran, trgovinu koja prodaje prehrambene i druge potrebne proizvode (ovisi o kategoriji kampa). Kamp mora imati vodu, osvjetljenje, uređaje za spremanje hrane, sanitarne uređaje i slično.

**Ugovor o kampiranju smatra se sklopljenim u trenutku kada su se obje strane sporazumjele oko kamp-jedinice ili prostora koji će se koristiti za smještaj te o vremenu i cijenu pružanja usluga koje sadrži kamp.** Kao i ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o kampiranju zaključen je kad gost primi potvrdu o rezervaciji. Ako je riječ o agencijskom ugovoru o uslugama kampiranja, tada ugovor može zaključiti i putnička agencija. Agencijski ugovor o kampiranju sadrži: opseg željenih usluga, podatke o gostu i vrijeme početka korištenja usluge i dužinu trajanja usluge. Također, agencijski ugovor o kampiranju može biti uvjetovan predujmom koji se nakon završetka korištenja usluge odbija od ukupne cijene usluge, ali se ne vraća agenciji u slučaju prekasnog otkaza rezervacije ili nedolaska gosta (uz. 65). Kada je ugovor zaključen, gost treba dati ugostitelju isprave radi unošenja podataka u knjigu gostiju.

**Obveze ugostitelja su: a) staviti gostu na raspolaganje prostor za kampiranje, b) skrbiti o gostu, c) pružiti gostu akcesorne usluge i d) čuvati gostu stvari. Ugostitelj je obvezan staviti gostu na raspolaganje prostor za kampiranje, odnosno kamp-jedinicu u ugovoreno vrijeme (uz. 119).** U vrijeme kada gost boravi u kampu, ugostitelj mu mora omogućiti tišinu, pomoć i red. Ugostitelj mora buditi gosta u određeno vrijeme, ako gost to zatraži. Sve pošiljke koje stignu za gosta, ugostitelj je dužan uručiti mu u najkraćem mogućem roku. Za sve stvari predane na čuvanje, za njihov nestanak ili oštećenje, ugostitelj je neograničeno odgovoran.

**Obveze gosta su: a) da se koristi prostorom kojim mu je stavljen na raspolaganje, b) da se koristi akcesornim uslugama u skladu s kućnim redom, c) da plati cijenu pružene usluge.** Šator ili kamp jedinicu gost može koristiti za svoj smještaj i za smještaj osoba označenih u ugovoru (uz. 122). Za vrijeme trajanja ugovora gost mora paziti na stvari ugostitelja (uređaje i opremu koja se nalazi u prostoru kampa i zajedničkim prostorijama). Gost je dužan postaviti šator ili kamp-jedinicu u određenom vremenskom roku, ne remetiti mir i tišinu u određeno doba dana i noći, ne paliti otvorenu vatru na mjestu za kampiranje, vozilom se ne smije kretati po stazama kampa brže od 30 km/h i drugo. Osnovna obveza gosta je naravno da plati cijenu za pružene mu usluge.

**Ugovor o kampiranju prestaje kao i svaki drugi ugovor: poništenjem, sporazumom stranaka, smrću jednog od ugovornika ili raskidom.** Ugostitelj može prekinuti ugovor ako: a) gost ometa boravak drugih gostiju u kampu, b) ako ne plati cijenu, c) ako se razboli od infektivne bolesti, d) ako grubo krši norme ponašanja u kampu. Nakon prestanka ugovora, gost je dužan napustiti prostor za kampiranje ili kamp-jedinicu do vremena određenog u kućnom redu kampa.

#### **Primjer 4. Ugovor o kampiranju**

Poduzeće za ugostiteljstvo i turizam "Glavotok" d.o.o., Glavotok 4, 51511 Malinska zastupano po direktoru Sanjinu Barbaliću (dalje u tekstu: Davalac usluga) s jedne strane, (dalje u tekstu: Korisnik usluga) s druge strane zaključili su sljedeći:

### **UGOVOR O KAMPIRANJU/2013**

#### **Članak 1.**

Davalac usluga pruža u kampu „Glavotok“ smještaj za jednu kamp kućicu (br. šasije) na smještajnoj jedinici za vrijeme od 19.04.2013. do 06.10.2013.

#### **Članak 2.**

Ugovorna cijena određuje se prema sljedećim kriterijima :

1. za razdoblje od 19.04.2013. do 06.10.2013. (dalje u tekstu: ljetovanje) – u iznosu od 15 680,00 kuna u što je uključeno: mjesto za kamp kućicu do ukupno 60

metara kvadratnih koristive površine u zoni 2 (polja B, C, E, F, G, K), kampiranje za četiri poimenično navedene osobe, svaka od njih starija od 12 godina; kampiranje za djecu do 3 godine starosti, trošak prijave i odjave (kod svakog dolaska i odlaska navedene osobe), korištenje sanitarnih uređaja (bez žetona za tuširanje); parkiranje jednog automobila na za to pogodnom mjestu, priključak na električnu energiju

## 2. dodaci

Ako kamp kućicu koriste više od četiri osobe, cijena ljetovanja povećava se za 1 000,00 kuna za svaku odraslu osobu više.

Za dijete od 3 do 12 godina računa se 50 % cijene odrasle osobe.

## 3. odbici

Ako kamp kućicu koriste manje od četiri osobe, cijena za ljetovanje umanjuje se za 1 000,00 kuna za svaku odraslu osobu manje.

Za dijete od 3 do 12 godina računa se 50 % cijene odrasle osobe.

## Članak 3.

Kamp kućicu prema ovom Ugovoru imaju pravo koristiti sljedeće osobe:

-

-

## Članak 4.

Korisnik usluga može podmiriti ugovoreni iznos do 31.01.2013., uz popust od 5 % ili podmiriti ugovoreni iznos plaćanjem u obroscima i to :

1. prvi obrok do 31.03.2013. – ½ iznosa za ljetovanje
2. drugi obrok do 31.05.2013. – ½ iznosa za ljetovanje

Ako gost neprekidno 5 godina boravi u kampu „Glavotok“ odobrava mu se dodatni popust od 4 % (ukupno 9 %) uz uvjet da cjelokupni iznos podmiri do 31.01.2013. godine.

Ako gost neprekidno 10 godina boravi u kampu „Glavotok“ odobrava mu se dodatni popust od 8 % (ukupno 13 %) uz uvjet da cjelokupni iznos podmiri do 31.01.2013. godine.

#### Članak 5.

Ukupna ugovorena cijena utvrđena prema članku 2., 3. i 4. sa popustom za plaćanje iznosi \_\_\_\_\_. Ukupna ugovorena cijena utvrđena prema članku 2., 3. i 4. bez popusta, za plaćanje u ratama iznosi \_\_\_\_\_.

Pdv je uračunat u cijenu.

Ugovoreni iznos nije moguće plaćati kreditnim karticama.

Sve usluge koje nisu navedene u članku 2. ovog Ugovora Korisnik usluga se obvezuje plaćati prema važećem cjeniku.

Plaćanje se vrši na račun Erste & Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, broj računa \_\_\_\_\_, s pozivom na broj: ime i prezime nositelja paušala i broj kamp jedinice ili na recepciji kampa.

U slučaju kašnjenja sa rokovima plaćanja, Davalac usluga ima pravo obračunati kamatu na dospjele nepodmirene obveze.

U slučaju nepodmirenja obveza istekom ovog Ugovora, Daval usluga ima založno pravo na kamp kućicu.

#### Članak 6.

Sve osobe koje koriste kamp kućicu, a nisu navedene u ovom Ugovoru, dužne su plaćati usluge orema važećem cjeniku, osim cijene za kamp kućicu i električnu energiju.

Korisnik usluge nema pravo davati ugovoreni prostor i svoju opremu u podnajam.



#### Članak 7.

Sve osobe koje koriste kamp kućicu dužne su se prilikom dolaska u kamp prijaviti na recepciji kampa, a pri odlasku odjaviti i platiti korištene usluge i pristojbe.

Nepridržavanje ove odredbe predstavlja grubo kršenje Kućnoga reda i za posljedicu može imati jednostrani raskid ovog Ugovora bez prethodne najave i bez obveze povrata eventualno uplaćenog iznosa ugovorene cijene.

#### Članak 8.

Svi korisnici usluga dužni su se pridržavati Kućnog reda kampa „Glavotok“ koji je sastavni dio ovog Ugovora.

#### Članak 9.

Korisnik usluga je dužan osigurati kamp kućicu protiv svih rizika koji mogu nastati u i na kamp kućici te Davalac usluga ne snosi nikakvu odgovornost za osobe ili eventualne štete na imovini.

#### Članak 10.

Na smještajnim jedinicama namjenjenim za smještaj u pokretnoj opremi dozvoljeno je postavljanje predulaza za pokretnu opremu (predšator) od prenosivog i sklopivog materijala (impregnirano platno, razne vrste plastičnom materijala i sl.). Ako se iznad predšatora i opreme za smještaj postavlja dodatni zaštitni prekrivač, isti mora biti pričvršćen na opremu za smještaj te ne smije prelaziti površinu predšatora o preme za smještaj. Na takvoj smještajnoj jedinici nije dozvoljeno postavljanje trajnih učvršćivača na zemlju.

#### Članak 11.

Korisnik usluga je dužan nakon zatvaranja kampa, a najkasnije do 14.10.2013., pospremiti svoju smještajnu jedinicu na način da na njemu ostane isključivo kamp kućica sa ili bez dodatnog zaštitnog pokrivača, a bez predšatora, nadstrešnice i ostale pokretne opreme koja se postavi za vrijeme sezone.

### Članak 12.

Ugovorne strane su suglasne da Davalac usluga izda Korisniku usluga, na početku sezone, karticu za ulazno-izlaznu rampu na period ovisno o dinamici plaćanja te da je Korisnik usluga vrati u roku od 15 dana od zatvaranja kampa. Ako Korisnik usluga ne vrati karticu u zadanom roku, Korisnik usluga je obvezan podmiriti troškove izrade nove.

Karticom za ulazno-izlaznu rampu mogu se koristiti isključivo gosti prijavljeni na smještajnoj jedinici u članku 3. ovog Ugovora.

### Članak 13.

U slučaju nesporazuma stranke će se nastojati dogovoriti mirnim putem, a za eventualne sporove određuje se nadležnost suda sjedišta Davaoca usluga.

Ovaj Ugovor sastavljen je u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka stranka dobiva po 1 (jedan) ovjereni primjerak.

Davalac usluga

Po ovlasti direktora

Milena Dunato – Dombaj

\_\_\_\_\_  
Korisnik

Glavotok, 18. 03. 2014.

### 3.5. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima

Turistički apartmani nastali su 60-tih godina u Francuskoj, a ubrzo nakon toga su se proširili po cijeloj Europi i ostatku svijeta. Za turističke apartmane se još koriste nazivi: „studio“, „kućice“, „paviljoni“, „bungalow“, „vile“ i sl., a u pravilu se sastoje od: dnevnog boravka, kuhinje, blagavaonice, spavaće sobe i kupaoalice. Apartmani se grade zasebno ili ih može biti više u jednoj zgradi. Zakon o obveznim odnosima izjednačio je turistički apartman i ugostitelja koji pruža usluge apartmana u pogledu odgovornosti za stvari gosta na noćenje i predvidio za ugostitelja pravo zadržavanja nad donesenim stvarima (čl. 724. i 728. ZOO-a).<sup>11</sup> **Ugovor o smještaju u turističkom apartmanu je odnos koji traje određeno vrijeme, a sklapa se između ugostitelja i gosta koji obećava platiti cijenu za pruženi smještaj i akcesorne usluge.**

**Osnovne obaveze ugostitelja su: a) da preda gostu na upotrebu turistički apartman, b) da skrbi o osobi gosta, c) da mu pruži akcesorne usluge i d) da čuva stvari gosta.** Ugostitelj je obavezan gostu staviti na raspolaganje turistički apartman na dan početka trajanja ugovora najkasnije do 15 sati. Apartman mora sadržavati odgovarajuće uređaje, namještaj i opremu koji omogućuju ugodan boravak. Također, gostu moraju biti dostupni objekti namijenjeni zajedničkoj uporabi, npr. dječje igralište, bazeni, sportski tereni i dr., te ugostitelj mora omogućiti gostu korištenje parkirališta za automobile, objekte za pružanje usluga prehrane i točenja pića, prehrambenu trgovinu i sl. Ugostitelj je dužan održavati apartman čistim i popravljati uređaje ako se pokvare. U ugovoru o turističkim apartmanima nalazimo i na potrebu zaštite osobe gosta o kojoj se mora brinuti ugostitelj (npr. balkoni, staze i terase moraju biti dobro zaštićeni ogradom itd.). Kao i u svakom prije navedenom ugovoru, ugostitelj je dužan paziti na stvari koje je gost predao na čuvanje i vratiti ih neoštećene gostu.

**Osnovne obaveze gosta su: a) da se brine o apartmanu pažnjom dobrog domaćina, b) da ugostitelju vrati apartman, c) da plati cijenu apartmana.** Gost mora vratiti apartman u stanju kakvom ga je dobio za smještaj u njemu, aparati moraju biti neoštećeni te svojim neprikladnim ponašanjem ne smije remetiti mir drugih gostiju

---

<sup>11</sup> V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, N: op.cit., str. 80

oko sebe. U apartmanu ne smije obavljati djelatnosti koje su protivne moralu, uljudnosti ili javnom redu (uz. 101). Također, ne smiju unositi životinje u apartman, osim ako s ugostiteljem nije drugačije ugovoreno. U cijenu korištenja apartmana uključeni su i uporaba bazena i plaža, igrališta za djecu i parkirališta (uz. 112).

**Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima prestaje: nastupom više sile, promjenom okolnosti, sporazumom stranaka, raskidom ili poništenjem.** Ugovor se sklapa na određeno vrijeme i strankama je cilj njegovo uredno i potpuno ispunjenje.

**Primjer 5. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima**

**HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA, Glavni ured, OIB:**

\_\_\_\_\_, koga zastupa \_\_\_\_\_

(u daljnjem tekstu: **HTZ**)

i

**LIFECLASS TERME SVETI MARTIN**, Toplice Sveti Martin d.d., OIB 37324171729, koje zastupa Branimir Blajić, generalni direktor (u daljnjem tekst **LIFECLASS TERME SVETI MARTIN**)

sporazumno zaključuju \_\_\_\_\_ sljedeći

**U G O V O R O S U R A D N J I**

**HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA**

**I**

**LIFECLASS TERME SVETI MARTIN**

**Članak 1.**

Predmet ovog Ugovora je ostvarenje obostranog poslovnog interesa ugovornih strana utvrđivanjem međusobnih prava i obveza temeljem kojih **LIFECLASS TERME SVETI MARTIN** postaju smještajna jedinica sudionika teambuildinga koje održava **HTZ**.

**Članak 2.**

Ugovor se sklapa za razdoblje boravka od 17. studeni 2015. do 18. studeni 2015. godine.

**Članak 3.**

Temeljem ovog ugovora HTZ se obvezuje u LIFECLASS TERMAMA SVETI MARTIN tijekom navedenog perioda ostvariti korištenje 50 pansiona, usluge polupansion. Takvi pansioni će se iskoristiti u svrhu smještaja sudionika.

Navedenih 50 pansiona izvršiti će se u sljedećem terminu i kapacitetima, prema sljedećim cijenama:

Termin:
17.11. – 18.11.2015.
Smještajni kapaciteti u Apartmanima
4*:
5 x 1/2
10 x 1/4

*\*1/2– dvokrevetni apartman, 1/4- četverokrevetni apartman*

<b>APARTMANI REGINA 4*</b>	<b>TIP SOBE:</b>	<b>CIJENA PO OSOBI / NOĆENJU</b>
Mali apartman	Dvokrevetna	<b>290,00 kn</b>
Veliki apartman	Četverokrevetna	<b>270,00 kn</b>
Boravišna pristojba / po osobi i noćenju		<b>7,00 kn</b>

**Gore navedene cijene za apartmanski smještaj uključuju:**

\*Korištenje fitness teretane 1 h dnevno

\*Neograničeno korištenje svih bazena Resorta (termalni bazen s hidromasažnim mlaznicama temperature od 29 do 36 °C, ostali unutarnji i vanjski bazeni, tobogani, 4 whirlpoola, pećina, razni vodeni efekti)

\*Aqua aerobik i igre na bazenima; noćno kupanje petkom i subotom

\*Osigurano parkiralište

\*Pripremu putovanja i mogućnost organizacije izleta

#### **Članak 4.**

HTZ se obvezuje da će LIFECLASS TERMAMA SVETI MARTIN dostaviti smještajne rezervacije imenom i prezimenom minimalno 7 dana prije dolaska skupine gostiju te da će podmiriti troškove eventualno nastale štete u smještajnim kapacitetima.

#### **Članak 5.**

Rezervacija smještajnih i ostalih usluga u LIFECLASS TERMAMA SVETI MARTIN potvrđena je uplatom fakture na sljedeći način: 30% od cjelokupnog iznosa prema predračunu prilikom rezervacije. Ostatak najkasnije do 8 dana nakon izdavanja računa.

U situaciji raskida potvrđene ponude, naručitelj je dužan hotelu platiti troškove raskida dogovora u slučaju: ako je dogovor u potpunosti raskinut na dan izvršenja usluge: 100 % ukupne cijene dogovorenih usluga tj. razlike, koja je nastala zbog smanjenja količine usluge; ako je dogovor u potpunosti raskinut od 7 do zaključno 1 dan prije početka usluge: 50 % od ukupne cijene dogovorenih usluga tj. razlike, koja je nastala zbog smanjenja količine usluga; ako je ugovor u potpunosti otkazan od 14 do zaključno 8 dana prije početka izvršenja usluge: 30 % od ukupne cijene ugovorenih usluga.

#### **Članak 6.**

Ugovor se smatra zaključenim od trenutka potpisivanja od strane ovlaštenih predstavnika ugovornih strana. Ugovorne strane su suglasne da, osim obveza preuzetih

ovim Ugovorom, nemaju međusobno nikakvih obveza niti potraživanja s naslova ovog pravnog posla. Ugovorne strane će čuvati poslovne tajne u svezi ovog Ugovora strogo povjerljivim od trećih osoba za vrijeme trajanja kao i nakon prestanka važenja ovog Ugovora. Ugovorne strane će osigurati da se njihovi namještenici upoznaju sa prethodno navedenim obvezama. Ovlašteni predstavnici ugovornih strana su ovaj ugovor pročitale, razumjele njegov sadržaj te ga u znak prihvata i potvrde slobodne volje potpisuju i ovjeravaju žigom.

#### **Članak 7.**

Ugovorne strane suglasne su da će moguće sporove iz ovog Ugovora rješavati sporazumno, a u suprotnom se podvrgavaju nadležnosti Suda u Varaždinu.

#### **Članak 8.**

Ugovor je sastavljen u 4 (četiri) primjerka, po 2 (dva) za svaku ugovornu stranu.

HRVATSKA TURISTIČKA  
ZAJEDNICA

LIFECLASS TERME SVETI  
MARTIN

Branimir Blajić

Generalni direktor

## **4. VAŽNOST UGOVORA**

Najvažnije kod sklapanja ugovora je da se smatraju valjanima, da jedna i druga strana daju jasan znak pristanka na ugovor potpisivanjem istog.

### **4.1. Obostrani pristanak**

Pravilo o obostranom pristanku ima dva temeljna pravila. Prvo je da je obostran pristanak dovoljan kako bi ugovor bio valjan te kako bi obje strane bile zadovoljne i potpisale ugovor kada žele. Drugo pravilo jest da je obostrani pristanak također i potreban kako bi ugovor bio priznat. Dakle, strane trebaju svojevolumno potpisati ugovor jer ako jedna od strana potpiše pod prisilom dolazi do smanjenja kakvoće ugovaranja.

### **4.2. Ponuda i prihvati**

Kako bi ugovor bio sklopljen treba proći više vremena. Prvo jedna strana daje ponudu i čeka da druga strana prihvati ponudu nakon što ju detaljno razmotri. Ponekad ugovorne strane nisu u fizičkoj blizini zbog čega se sklapanje ugovora može vremenski produžiti. Postoje pravilo primitka kojim se prihvati priznaje od trenutka kada je ponuđač primio prihvati i pravilo poštanskog sandučića pod kojim je pristanak priznat kad ponuđenik pošalje izjavu prihvata.



## 5. ZAKLJUČAK

Proces brze urbanizacije i industrijalizacije tj. sve veći broj koncentracije radnih mjesta, stvorio je i uvećao potrebu za turističkom dokolicom i turističkim kretanjima. Ubrzani tempo kojim živimo stvara turističku potrebu, koja sve više, kako se poboljšava proizvodno – uslužni tehnološki proces, postaje egzistencijalna potreba koja nas tjera da postanemo ljudi-turisti.

U suvremeno doba potreba za turizmom i odmorom je sve veća. Da bi turist dobio smještaj treba s ugostiteljem potpisati i sklopiti ugovor kojim stječe jamstvo da će mu odmor biti ugodan i miran. Turist sam odabire destinacije prema svojim željama i mogućnostima; daleke, egzotične, planinski krajevi, more, skijališta, jezera, stari gradovi, otoci i sl. Današnjoj civilizaciji odmor je neizbježan kako bi se makli od rutine, odmorili te obnovili svoju dušu.

Sklapanjem ugovora ugostitelj i gost „pravno“ ističu svoje želje, stavove i uvjete. Kako bi ugovor bio pravovaljano sklopljen ugostitelj i gost moraju, bez ikakve prisile i više sile, pristati na ugovor i potpisati ga. Najvažnija uloga ugostitelja jest da gostu ponudi smještaj u čistoj i uređajima opremljenoj sobi ili apartmanu, a uloga gosta je da vrati sobu ili apartman neoštećen te naravno da plati cijenu za pružene usluge. Važnost izravnih ugovora je u obostranom pristanku i prihvatu te potvrdi ponude ugostitelja.

## **6. LITERATURA**

### **I. Knjige:**

1. V. Jadrešić, Turizam u interdiscipliniranoj teoriji i primjeni, Zagreb, Školska knjiga
2. B. Bukonić, Turističke agencije, Zagreb, Školska knjiga
3. V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u ugostiteljstvu i turizmu, Zagreb, Školska knjiga
4. Z. Junačko, D. Rodler, Zbirka ugovora građanskog i trgovačkog prava 4, Zagreb, Poslovni zbornik

### **II. Literatura preuzeta s internetskih stranica:**

1. Narodne novine  
<http://narodne-novine.nn.hr/default.aspx> (NN16 / 1995)
2. Primjer ugovora o uslugama kampiranja  
<http://www.kamp-glavotok.hr/hr/ugovor-o-uslugama-kampiranja/150/18>

### **III. Primjeri ugovora:**

Primjer izravnog ugovora o hotelskim uslugama

1. Primjer ugovora o uslugama prehrane i točenja pića
2. Primjer ugovora o ugostiteljskoj ostavi
3. Primjer ugovora o kampiranju
4. Primjer ugovora o smještaju u turističkim apartmanima